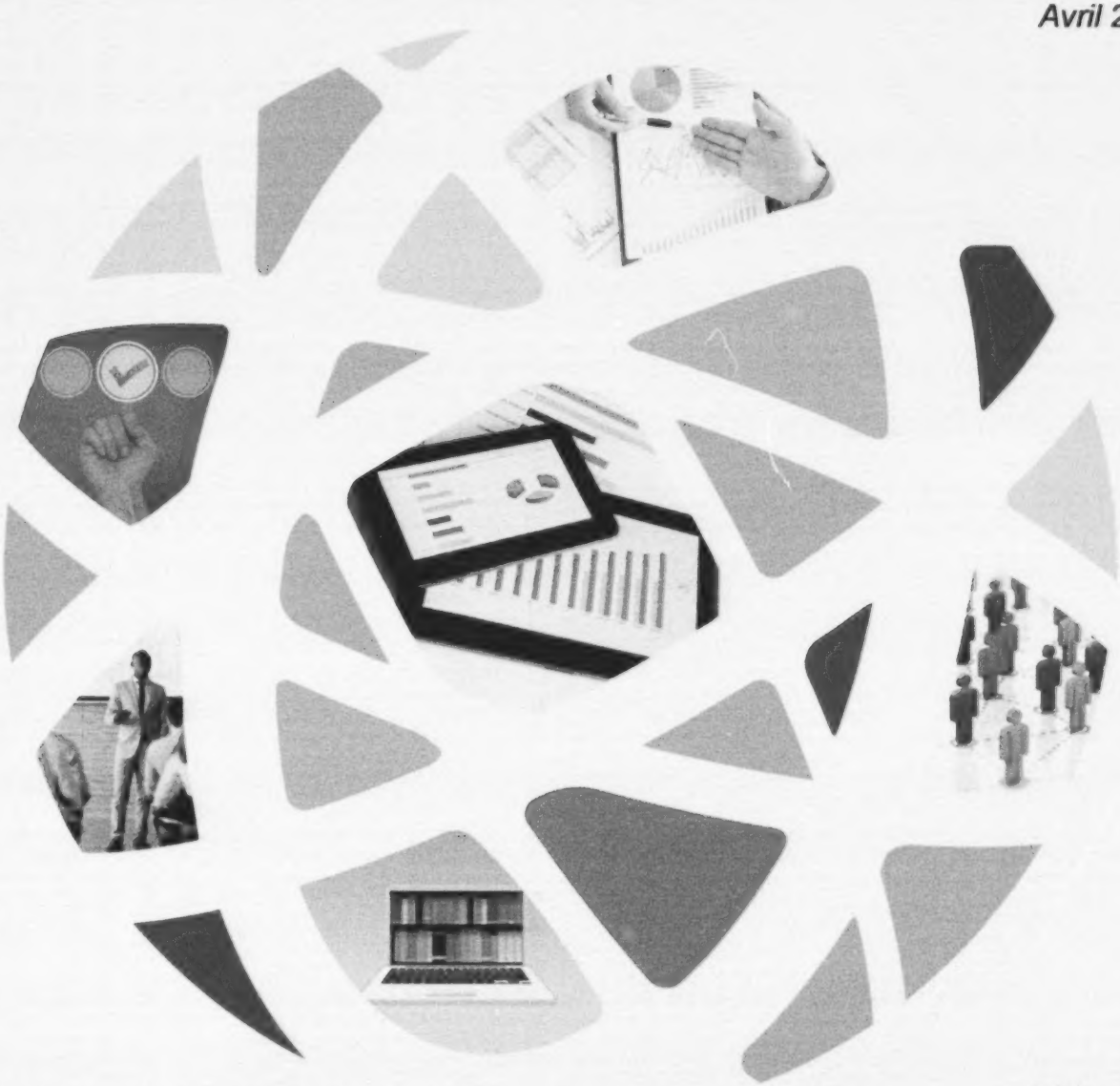
Évaluation des services d'établissement avant l'arrivée

Division de l'évaluation

Recherche et Évaluation

Avril 2018



Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Immigration, Refugees and Citizenship Canada

Canada

Ci4-179/2018F-PDF
978-0-660-27130-9

Numéro de référence : E3-2017

Table des matières

Liste des sigles **6**

Résumé **7**

Évaluation des services d'établissement avant l'arrivée – Réponse et plan d'action de la direction **10**

1. Introduction **15**
1.1 But de l'évaluation 15
1.2 Généralités et contexte des services avant l'arrivée 15
1.2.1 Historique et évolution *15*
1.2.2. Types de services *17*
1.2.3. Partenaires de prestation *19*
1.2.4. Emplacement des services d'établissement avant l'arrivée *20*
1.2.5. Coût des services d'établissement avant l'arrivée *21*

2. Profil des services avant l'arrivée **23**
2.1. Clients et non-clients 23
Non-réfugiés *23*
Réfugiés *25*
2.2. Typologie des fournisseurs de services avant l'arrivée 26

3. Méthodologie **28**
3.1. Démarche d'évaluation 28
3.2. Portée de l'évaluation 28
3.3. Méthodes de collecte des données 28
Sources de données probantes *29*
3.4. Considérations et limites 30

4. Pertinence **32**
4.1. Besoin continu et pertinence des services avant l'arrivée 32
Variation du besoin en services d'orientation avant le départ *33*

5. Incidence des services avant l'arrivée **36**
5.1. Utilité des services avant l'arrivée 36
5.2. Concordance entre les renseignements sur les services avant l'arrivée et les besoins particuliers des clients 40
5.3. Les clients acquièrent des connaissances sur la vie au Canada et le milieu de travail canadien 41
5.4. Les clients prennent des décisions éclairées en ce qui a trait à la vie au Canada 44
5.5. Création de voies d'accès aux services d'établissement au Canada et pour y participer 44
5.6. Les clients participent au marché du travail canadien 46
Non-réfugiés *47*
Réfugiés *47*

6. Gestion des programmes **49**
6.1. Participation aux services avant l'arrivée 49
6.2. Promotion des services avant l'arrivée 51
6.3. Atteinte des objectifs 54
6.4. Gouvernance et gestion 55
6.5. Emplacement des services d'établissement avant l'arrivée offerts en personne 58
Non-réfugiés *58*
Réfugiés *59*
6.6. Coût par client pour les services avant l'arrivée 60
6.7 Efficacité des modèles de prestation 62
Langue de service *64*
En ligne ou en personne *64*

7. Conclusions et recommandations **65**
Considérations pour le prochain appel de propositions 65
Recommandations 66

Annexe A : Liste détaillée de l'emplacement des services avant l'arrivée offerts en personne (de 2015-2016 à 2017-2018) **69**

Annexe B : Profils détaillés **70**

Annexe C : Liste détaillée des fournisseurs de services avant l'arrivée (de 2015-2016 à 2017-2018) **73**

Annexe D : Modèle logique du Programme d'établissement d'IRCC **75**

Annexe E : Liste des questions d'évaluation **76**

Annexe F : Tableaux de fréquence des principaux sondages **77**

Liste des tableaux et des figures

Figure 1 : Évolution des services d'établissement avant l'arrivée 16

Tableau 1 : Profil des services avant l'arrivée 19

Figure 2 : Emplacement des services en personne avant l'arrivée 21

Figure 3 : Dépenses liées aux fournisseurs de services (du1er avril 2015 au 31 août 2017) 22

Figure 4 : Clients non réfugiés – Temps écoulé entre l'utilisation du service avant l'arrivée et l'admission 24

Tableau 2 : Proportion de non-réfugiés indiquant que l'information était utile 36

Tableau 3 : Pourcentage de non-réfugiés indiquant que l'information était utile pour se préparer à chercher un emploi 37

Tableau 4 : Proportion de réfugiés indiquant que la séance d'information a été utile 37

Tableau 5 : Niveau d'information des non-réfugiés avant leur arrivée au Canada 38

Tableau 6 : Connaissances des non-réfugiés sur la vie au Canada à leur arrivée 41

Tableau 7 : Difficultés éprouvées par les non-réfugiés au cours des trois premiers mois au Canada 43

Tableau 8 : Participation officielle aux services avant l'arrivée selon l'exercice financier d'admission (du 1er avril 2015 au 31 août 2017) 50

Tableau 9 : Participation aux services avant l'arrivée fondée sur l'iEDEC et rajustée par catégorie d'immigration (du 1er avril 2015 au 31 août 2017) 50

Tableau 10 : Nombre prévu de clients servis par année, fournisseurs de services avant l'arrivée 54

Tableau 11 : Dix principaux pays sources de réfugiés, emplacements des services avant l'arrivée en personne et participation estimative, du 1er avril 2015 au 31 août 2017 60

Tableau 12 : Coût total projeté par rapport au coût réel par client – Fournisseurs de services avant l'arrivée (de 2015-2016 à 2017-2018*) 61

Tableau 13 : Coût projeté par client par rapport au coût réel par client – Fournisseurs de services avant l'arrivée (de 2015-2016 à 2017-2018*) 61

Tableau 14 : Rendement des fournisseurs de services avant l'arrivée par type de fournisseur de services 63

Tableau B1 : Profil des clients des services avant l'arrivée et des non-clients admis au Canada entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017 70

Tableau B2 : Profil des clients des services d'établissement nationaux financés par IRCC, admis au Canada entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017 72

Tableau F1 : Non-réfugiés - Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants : 77

Tableau F2 : Non-réfugiés - Veuillez indiquer si vous aviez ou non suffisamment d'information sur les sujets suivants avant de venir au Canada : 77

Tableau F3 : Clients réfugiés - Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants : 78

Tableau F4 : Non-réfugiés - Durant vos trois premiers mois au Canada... 78

Liste des sigles

ACCC	Association des collèges communautaires du Canada
CC	Connexions communautaires
CEC	Catégorie de l'expérience canadienne
CICan	Collèges et Instituts Canada
EBA	Évaluation des besoins et aiguillage
EC	Entente de contribution
EF	Exercice financier
FS	Fournisseur de services
iEDEC	Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
OCE	Orientation canadienne à l'étranger
OIM	Organisation internationale pour les migrations
PCII	Projet canadien d'intégration des immigrants
PCP	Programme des candidats des provinces
PIEA	Projet d'intégration et d'engagement actifs
RPG	Réfugié pris en charge par le gouvernement
RPSP	Réfugié parrainé par le secteur privé
SI	Services indirects
SIO	Services d'information et d'orientation
SLE	Services liés à l'emploi
SMGC	Système mondial de gestion des cas
SSC	Système de subventions et de contributions
TQF	Programme des travailleurs qualifiés (fédéral)

Résumé

Objet de l'évaluation

Le présent rapport expose les résultats de l'évaluation des services d'établissement offerts avant l'arrivée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). L'évaluation a été réalisée afin d'éclairer les améliorations futures du programme et de répondre aux exigences de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor et de l'article 42.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et couvre la période des exercices financiers (EF) 2015-2016 à 2017-2018.

Aperçu des services d'établissement avant l'arrivée

Les services d'établissement offerts avant l'arrivée par IRCC ont pour objectif de fournir à certains résidents permanents[1], dont les réfugiés, des renseignements exacts et pertinents, ainsi que du soutien afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées à propos de leur nouvelle vie au Canada et amorcer le processus d'établissement (y compris la préparation à l'emploi) depuis l'étranger. Il y a lieu de s'attendre à ce que ces services permettent aux clients d'être mieux préparés à leur arrivée au Canada pour s'établir et s'intégrer à la société canadienne.

Les services avant l'arrivée offrent les mêmes types de services que les services d'établissement financés par IRCC au Canada, à l'exception de l'évaluation des compétences linguistiques et de la formation linguistique. Par l'entremise d'ententes de contribution, IRCC finance des fournisseurs de services (FS), comme des organismes d'aide aux immigrants, des organismes sectoriels ou d'emploi ou des établissements d'enseignement, pour offrir les types de services avant l'arrivée suivants : évaluation des besoins et aiguillage, information et orientation, services liés à l'emploi et connexions communautaires.

La portée, les modèles de prestation et l'envergure des services avant l'arrivée varient considérablement (p. ex. financement du projet et nombre de clients ciblés). Certains mettent l'accent sur l'information et les mesures de soutien destinées à des catégories d'immigration ou à des sous-ensembles de nouveaux arrivants en particulier, certains ciblent des secteurs ou professions particuliers, tandis que d'autres soutiennent uniquement les nouveaux arrivants qui iront s'établir dans certaines provinces. La plupart des fournisseurs offrent des services au moyen de plateformes Web, alors que quelques-uns offrent des services en personne.

Résumé des conclusions et recommandations

Les services avant l'arrivée sont nécessaires et utiles, car ils aident les nouveaux arrivants à se préparer à leur parcours d'établissement avant leur départ pour le Canada.

L'un des principaux résultats attendus des services avant l'arrivée est de fournir des renseignements et des mesures de soutien pertinents afin que les nouveaux arrivants puissent prendre des décisions éclairées sur leur nouvelle vie au Canada et amorcer le processus d'établissement avant leur arrivée. À cet égard, tous les groupes de clients ont trouvé que les services avant l'arrivée étaient utiles, et les participants ont ainsi acquis plus de connaissances sur la vie et le marché du travail au Canada que les non-clients. À titre d'exemple, un plus grand nombre de clients des services avant l'arrivée (comparativement aux non-clients) ont indiqué qu'ils disposaient de suffisamment d'information sur la façon de communiquer avec des organismes qui offrent de l'aide à l'établissement au Canada, sur la façon de faire reconnaître leurs titres de compétences ou leurs qualifications professionnelles et pour comprendre la culture

[1] Les personnes qui ont reçu une décision favorable en matière d'admissibilité concernant leur demande de résidence permanente. Les résidents temporaires et les résidents permanents déjà au Canada ne sont pas admissibles à des services avant l'arrivée.

et les normes du milieu de travail canadien. De nombreux clients des services avant l'arrivée prennent également des mesures à la suite de ces services, comme rechercher un emploi, changer ce qu'ils apportent au Canada et décider de poursuivre leur formation ou leurs études pour améliorer leurs compétences. Enfin, les services avant l'arrivée ont aussi été efficaces pour aiguiller les clients vers des services d'établissement au Canada, et ces clients se sont prévalus de services d'établissement financés par IRCC au Canada dans une proportion plus grande que les non-utilisateurs des services avant l'arrivée.

Bien que les clients trouvent les services avant l'arrivée utiles, la majorité des nouveaux arrivants ne sont pas au courant de leur existence et le recours à ces services demeure faible chez les immigrants non réfugiés. En raison de la promotion inefficace de ces services, de l'absence d'une stratégie exhaustive pour orienter l'expansion des services avant l'arrivée et du manque de clarté à IRCC quant aux rôles et responsabilités liés à l'exécution du programme, le Ministère a raté une occasion d'avoir une incidence positive sur un plus grand nombre de nouveaux arrivants, et les coûts par client sont plus élevés que prévu.

Certaines possibilités d'amélioration de la conception du programme ont été relevées, et le présent rapport d'évaluation propose les recommandations suivantes en ce sens.

Cadre et orientation : Bien qu'il soit nécessaire d'offrir une combinaison de services différents, l'approche en matière d'expansion des services ne comportait pas de stratégie ou de cadre clairement définis, y compris une définition du mode de prestation prévu des divers services, afin que ces services se complètent et concordent avec les services d'établissement au Canada.

Recommandation 1 : IRCC devrait élaborer un cadre de programme exhaustif et des lignes directrices pour les services avant l'arrivée qui offrent une orientation stratégique claire pour l'exécution du programme. Ce cadre devrait :

- Définir la vision des services avant l'arrivée d'IRCC, y compris les objectifs et les résultats attendus;
- Examiner la combinaison appropriée des divers modèles et approches de prestation;
- Envisager la mise en correspondance des offres de services et des approches de prestation avec les profils et les besoins différents des divers types de clients;
- Inclure une stratégie pour déterminer les emplacements optimaux pour la prestation des services en personne et en établir l'ordre de priorité;
- Tenir compte du coût des services et de l'optimisation des ressources.

Promotion : Malgré les efforts déployés pour accroître la disponibilité des services avant l'arrivée en augmentant le nombre de fournisseurs de services en 2015, l'absence d'une stratégie de promotion efficace de la part d'IRCC a eu pour effet de restreindre la portée et l'impact des services avant l'arrivée. Par ailleurs, il y a lieu d'informer activement les clients potentiels et de les inscrire aux services avant l'arrivée plus tôt dans le processus.

Recommandation 2 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie de promotion des services avant l'arrivée afin de mieux les faire connaître et d'en accroître le recours dans une large mesure. Cette stratégie devrait :

- Décrire les principales activités et les lignes directrices nécessaires pour accroître la participation au programme et mieux le faire connaître;
- Préciser les rôles et les responsabilités d'IRCC (y compris les missions à l'étranger) et des fournisseurs de services en ce qui concerne la promotion;
- Examiner les possibilités d'informer les clients potentiels plus tôt dans le processus pour s'assurer qu'ils disposent de suffisamment de temps pour accéder aux services.

Gouvernance : L'expansion rapide des partenaires et des intervenants, conjuguée à un manque de clarté quant aux rôles et aux responsabilités, a rendu difficile l'adoption d'une approche cohérente à l'égard de la gestion des services avant l'arrivée.

Recommandation 3 : IRCC devrait clarifier et renforcer sa gouvernance pour diriger et coordonner les services avant l'arrivée par les moyens suivants :

- Établir des rôles et des responsabilités clairs chez les intervenants internes d'IRCC, y compris à l'échelle de l'administration centrale (AC), des bureaux régionaux et du Réseau international (RI);
- Préciser le rôle des missions dans la prestation et la surveillance des services en personne avant l'arrivée et celui des fournisseurs de services.

Renforcer le continuum des services d'établissement : Bien que de nombreux fournisseurs de services avant l'arrivée aient établi eux-mêmes des partenariats et des réseaux d'aiguillage entre services, IRCC pourrait jouer un rôle de leadership plus important pour s'assurer que les fournisseurs de services avant l'arrivée sont connectés les uns aux autres et au réseau national d'établissement d'IRCC, ce qui assurerait un accès plus homogène et une prestation plus efficace pour les clients des services avant l'arrivée.

Recommandation 4 : IRCC devrait établir un mécanisme pour promouvoir la collaboration, l'aiguillage entre services et l'échange de pratiques exemplaires entre les fournisseurs de services avant l'arrivée et les fournisseurs de services d'établissement avant l'arrivée et au pays.

Mesure du rendement : L'absence d'outils normalisés de mesure du rendement et les difficultés liées à la collecte de données nuisent à la capacité du Ministère de rendre compte de façon efficace et approfondie des résultats des services avant l'arrivée, de dégager les tendances et de régler rapidement les problèmes dès qu'ils se présentent.

Recommandation 5 : IRCC devrait renforcer la mesure du rendement et la production de rapports sur les services avant l'arrivée par les moyens suivants :

- Élaborer des indicateurs clés et des stratégies sur les données à l'appui de la collecte d'information sur le rendement;
- Envisager d'élaborer un profil d'information sur le rendement ciblé pour les services avant l'arrivée qui concorde avec les profils d'information sur le rendement du Programme d'établissement et du Programme de réinstallation d'IRCC.

Évaluation des services d'établissement avant l'arrivée – Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date d'achèvement
Recommandation 1 : **IRCC devrait élaborer un cadre de programme exhaustif et des lignes directrices pour les services avant l'arrivée qui offrent une orientation stratégique claire pour l'exécution du programme. Ce cadre devrait :** • Définir la vision des services avant l'arrivée d'IRCC, y compris les objectifs et les résultats attendus; • Examiner la combinaison appropriée des divers modèles et approches de prestation; • Envisager la mise en correspondance des offres de services et des approches de prestation avec les profils et les besoins différents des divers types de clients; • Inclure une stratégie pour déterminer les emplacements optimaux pour la prestation des services en personne et en établir l'ordre de priorité; • Tenir compte du coût des services et de l'optimisation des ressources.	IRCC accepte cette recommandation. IRCC reconnaît la nécessité d'une stratégie clairement définie et coordonnée pour le programme de services avant l'arrivée afin d'assurer la prestation de services de grande qualité axés sur le client et harmonisés avec nos principaux partenaires, y compris les provinces et les territoires. Le Ministère est en train d'élaborer un cadre de programme qui énonce une vision globale et une orientation pour la prestation des services avant l'arrivée, y compris les objectifs et les résultats attendus. Grâce à une approche de prestation de services plus structurée et rationalisée, IRCC s'assurera que les clients sont informés des services qui s'offrent à eux et qu'ils peuvent y accéder facilement; les clients seront systématiquement dirigés vers un petit nombre de fournisseurs de services en vue d'une orientation, d'une évaluation et d'un aiguillage vers des services adaptés avant l'arrivée et au Canada, en fonction de leurs besoins particuliers. Le programme sera axé sur la coordination des services par des voies d'accès distinctes pour les réfugiés, la catégorie de l'immigration économique et celle du regroupement familial et les immigrants francophones. Différentes offres de services seront envisagées pour répondre aux besoins des différents types de clients. Une orientation stratégique et fonctionnelle qui cadre avec la vision globale du programme de services avant l'arrivée sera un aspect fondamental du soutien au cadre. IRCC reconnaît que l'expansion rapide des fournisseurs de services qui offrent des services avant l'arrivée a entraîné des coûts d'infrastructure considérables et que, par conséquent, les coûts liés à la prestation des services et à l'optimisation des ressources, en plus de l'expérience client, sont des facteurs clés dans l'élaboration du cadre de programme.	Élaborer un cadre de programme des services avant l'arrivée comprenant une vision, des objectifs et des résultats attendus qui concordent avec le Programme d'établissement et le Programme de réinstallation (avec des voies d'accès et des services distincts pour les réfugiés, la catégorie de l'immigration économique et celle du regroupement familial et les immigrants francophones).	Responsable : Direction générale des politiques de l'établissement et de l'intégration (DGPEI) Soutien : Réseau de l'établissement (RE), Direction générale des affaires des réfugiés (DGAR), Réseau international (RI), provinces et territoires	T1 2018-2019
		Diffuser le cadre de programme au Secteur de l'établissement au moyen des lignes directrices en matière de financement pour le processus d'admission au programme de services avant l'arrivée au printemps 2018.	Responsable : RE Soutien : DGPEI	T1 2018-2019
		Intégrer le cadre de programme, y compris les facteurs d'optimisation des ressources, à la négociation des ententes de contribution avec les fournisseurs de services.	Responsable : RE Soutien : DGPEI	T2 2018-2019
		Élaborer et diffuser une orientation stratégique à l'intention du personnel d'IRCC pour assurer une interprétation uniforme des exigences de la politique.	Responsable : RE Soutien : DGPEI	T2 2018-2019
		Élaborer et diffuser une orientation fonctionnelle à l'intention des fournisseurs de services (y compris une orientation relative au coût des services) pour assurer une mise en œuvre uniforme des services.	Responsable : RE Soutien : DGPEI	T2 2018-2019

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date d'achèvement
		Effectuer une analyse comparative des services en personne et en ligne pour assurer l'optimisation des deux modèles de prestation sur le plan de l'emplacement, de l'optimisation des ressources et de l'expérience client.	Responsable : RE Soutien : DGPEI	T4 2019-2020
Recommandation 2 : **IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie de promotion des services avant l'arrivée afin de mieux les faire connaître et d'en accroître le recours dans une large mesure. Cette stratégie devrait :** • Décrire les principales activités et les lignes directrices nécessaires pour accroître la participation au programme et mieux le faire connaître; • Préciser les rôles et les responsabilités d'IRCC (y compris les missions à l'étranger) et des fournisseurs de services en ce qui concerne la promotion; • Examiner les possibilités d'informer les clients potentiels plus tôt dans le processus pour s'assurer qu'ils disposent de suffisamment de temps pour accéder aux services.	IRCC accepte cette recommandation. IRCC reconnaît la nécessité pour les dirigeants d'IRCC de mieux mettre en contact nos clients avec les services d'établissement avant l'arrivée, avant leur arrivée au Canada, afin qu'ils puissent amorcer leur parcours d'établissement avec des attentes réalistes et qu'ils soient mieux préparés. Cette stratégie de promotion panministérielle sera axée sur le client, intégrée au processus d'immigration et comprendra une orientation ciblée sur les réfugiés à l'étranger. La stratégie sera élaborée en consultation avec les provinces et les territoires ainsi et avec Emploi et Développement social Canada (EDSC).	Élaborer une stratégie de promotion panministérielle décrivant les principales activités et les échéanciers. La stratégie déterminera les rôles à IRCC, en particulier à l'administration centrale et dans les missions, et ceux des fournisseurs de services dans la promotion des services.	Responsable : Direction générale des communications Soutien : DGPEI, RE, RI, Direction générale de l'expérience client (DGEC), DGAR, provinces et territoires	T2 2018-2019
		Mettre en œuvre la stratégie de promotion.	Responsable : Direction générale des communications Soutien : DGPEI, RE, RI, DEC	T2 2018-2019
		Analyser le calendrier d'admissibilité des clients des services avant l'arrivée dans le cadre du processus d'immigration et élaborer des options pour optimiser le temps dont disposent les clients pour accéder aux services. Les options seront présentées à la haute direction pour examen.	Responsable : DGPEI Soutien : DGEC, RE	T4 2018-2019

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date d'achèvement
Recommandation 3 : **IRCC devrait clarifier et renforcer sa gouvernance pour diriger et coordonner les services avant l'arrivée par les moyens suivants :** • Établir des rôles et des responsabilités clairs chez les intervenants internes d'IRCC, y compris à l'échelle de l'administration centrale (AC), des bureaux régionaux et du Réseau international (RI); • Préciser le rôle des missions dans la prestation et la surveillance des services en personne avant l'arrivée et celui des fournisseurs de services.	IRCC accepte cette recommandation. Le Ministère reconnaît les défis associés à l'expansion rapide des services avant l'arrivée en 2014, y compris le faible niveau de connaissance et de participation des clients à cet égard, la coordination insuffisante et le manque d'uniformité dans la prestation des services. IRCC s'est engagé à améliorer sa gouvernance interne afin d'accroître la coordination et d'appuyer l'amélioration des services avant l'arrivée.	Établir (au moyen d'une table à l'échelon des directeurs généraux) un cadre de responsabilisation structuré pour les services avant l'arrivée qui définit clairement les rôles et les responsabilités à l'échelle d'IRCC.	Responsable : DGPEI Soutien : RE, RI, Communications, DGAR	T2 2018-2019
		Élaborer des lignes directrices et des outils pour les missions à l'appui de la surveillance des projets.	Responsable : RE Soutien : RI	T3 2018-2019
		Achever et mettre en œuvre le cadre de responsabilisation.	Responsable : DGPEI Soutien : RE, RI, Communications, DGAR	T4 2018-2019
Recommandation 4 : **IRCC devrait établir un mécanisme pour promouvoir la collaboration, l'aiguillage entre services et l'échange de pratiques exemplaires entre les fournisseurs de services avant l'arrivée et les fournisseurs de services d'établissement avant l'arrivée et au pays.**	IRCC accepte cette recommandation. En janvier 2018, IRCC a tenu une réunion en personne sur les services d'établissement avant l'arrivée, regroupant des représentants des fournisseurs de services d'établissement avant l'arrivée et des gouvernements fédéral et provinciaux, afin de renforcer la communication et les partenariats et de trouver une façon d'améliorer les résultats du programme. En s'appuyant sur cette réunion fructueuse, IRCC reconnaît la nécessité d'une coordination plus officielle entre les fournisseurs de services avant l'arrivée et entre les fournisseurs de services et les principaux partenaires, y compris les provinces et territoires et les fournisseurs de services d'établissement au Canada. Il sera essentiel de collaborer avec les fournisseurs de services avant l'arrivée et les partenaires clés, y compris les fournisseurs de services d'établissement au Canada, les provinces et les territoires et EDSC, pour établir des mécanismes de coordination officiels.	Financer un organisme national de coordination des services avant l'arrivée au printemps 2018 dans le cadre du processus d'admission, doté d'une fonction de secrétariat pour faciliter les consultations avec le secteur de l'établissement, favoriser l'apprentissage et l'échange et assurer la concordance des programmes.	Responsable : RE Soutien : DGPEI, Secteur de l'établissement	T2 2018-2019
		Mettre sur pied un groupe de travail sur les services avant l'arrivée composé de fournisseurs de services avant l'arrivée et de partenaires clés, notamment les fournisseurs de services au Canada, les provinces et territoires et EDSC.	Responsable : DGPEI Soutien : RE, Secteur de l'établissement, provinces et territoires, EDSC	T3 2018-2019

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsabilité	Date d'achèvement
Recommandation 5 : **IRCC devrait renforcer la mesure du rendement et la production de rapports sur les services avant l'arrivée par les moyens suivants :** • Élaborer des indicateurs clés et des stratégies sur les données à l'appui de la collecte d'information sur le rendement; • Envisager d'élaborer un profil d'information sur le rendement ciblé pour les services avant l'arrivée qui concorde avec les profils d'information sur le rendement du Programme d'établissement et du Programme de réinstallation d'IRCC.	IRCC accepte cette recommandation. IRCC reconnaît que, pour assurer des services de grande qualité, axés sur la clientèle et efficaces, le programme de services avant l'arrivée doit être mesuré et analysé de façon continue, et cherchera à renforcer ses approches en matière de mesure du rendement et de production de rapports.	Élaborer et mettre en œuvre une stratégie axée sur la mesure du rendement et les données pour les services avant l'arrivée qui est conforme aux profils d'information sur le rendement en matière d'établissement et de réinstallation d'IRCC.	Responsable : DGPEI Soutien : Direction générale de la recherche et de l'évaluation (DGRE), RE, DGAR	T2 2018-2019
		Renforcer la production de rapports sur les services avant l'arrivée offerts aux réfugiés dans le cadre d'une entente de services ciblée avec l'Organisation internationale pour les migrations (OIM).	Responsable : RE Soutien : DGRE, RI, DGPEI	T2 2018-2019
		Créer un outil de gestion (p. ex. tableau de bord) pour assurer le suivi régulier et continu de la participation et des profils des clients, à l'appui des programmes adaptés.	Responsable : DGPEI Soutien : DGRE, RE	T3 2018-2019

1. Introduction

1.1 But de l'évaluation

Le présent rapport expose les constatations de l'évaluation des services d'établissement avant l'arrivée d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), ci-après appelés services avant l'arrivée, pour les exercices financiers 2015-2016 à 2017-2018. L'évaluation a été menée pour éclairer le processus d'admission d'IRCC pour les services avant l'arrivée au printemps 2018. Elle vise également à répondre aux exigences de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor et de l'article 42.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*[2].

La portée de cette évaluation comprenait des analyses approfondies fondées sur de multiples sources de données probantes, axées principalement sur les résultats des immigrants et des réfugiés qui avaient eu recours à des services avant l'arrivée. L'évaluation a également permis d'évaluer d'autres éléments, comme l'efficacité de la promotion d'IRCC et des fournisseurs de services et son incidence sur le recours aux services, les modèles de prestation (p. ex. sur le Web ou en personne) et la gestion globale du programme.

1.2 Généralités et contexte des services avant l'arrivée

Les services d'établissement avant l'arrivée offerts par IRCC ont pour objectif de fournir à certains résidents permanents[3], dont les réfugiés, des renseignements exacts et pertinents, ainsi que du soutien afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées à propos de leur nouvelle vie au Canada et entamer le processus d'établissement (y compris la préparation à l'emploi) depuis l'étranger. Ces services devraient permettre aux clients d'être mieux préparés à leur arrivée au Canada pour s'établir et s'intégrer à la société canadienne.

1.2.1 Historique et évolution

Le gouvernement du Canada finance la prestation des services avant l'arrivée depuis 1998. Réservés aux réfugiés à l'origine, ces services ont commencé à être offerts aux immigrants non réfugiés en 2001 (voir la figure 1).

Une évaluation des services avant l'arrivée a été réalisée en juillet 2012[4]. Cette évaluation a permis de conclure que même si, dans l'ensemble, les clients trouvaient que les services avant l'arrivée étaient utiles, il n'y avait pas d'approche ou de cadre commun officiellement défini pour la prestation des services avant l'arrivée.

En 2014, IRCC a lancé un appel de propositions visant à élargir les services avant l'arrivée et à accroître le financement, qui est passé de 9 M$ en 2014-2015 à 24 M$ en 2015-2016 et à 32 M$ en 2016-2017. L'objectif était d'offrir une orientation et des mesures de soutien adaptées en personne et en ligne plus complètes avant l'arrivée. L'appel a donné lieu au financement de 27 fournisseurs de services dans le cadre de 28 ententes de contribution (EC).

---

[2] Canada, Conseil du Trésor (2016), Politique sur les résultats. http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31300

[3] Les personnes qui ont reçu une décision favorable en matière d'admissibilité dans le cadre de leur demande de résidence permanente. Les résidents temporaires et les résidents permanents qui se trouvent déjà au Canada ne sont pas admissibles aux services avant l'arrivée.

[4] Évaluation des initiatives d'orientation à l'étranger d'IRCC : https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/rapports-statistiques/evaluations/initiatives-orientation-etranger.html

Avant cette expansion, seulement trois fournisseurs de services offraient ces services : Collèges et instituts Canada (CICan)[5], SUCCESS et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM). Au cours de l'EF 2014-2015, soit l'exercice précédant l'expansion, ces trois fournisseurs de services ont fourni des services avant l'arrivée à 19 455 clients[6].

En juin 2016, le Ministère a réalisé un examen de la gestion interne des services avant l'arrivée élargis. Même si très peu de données étaient disponibles, l'examen a fait ressortir un certain nombre de problèmes de mise en œuvre nécessitant la prise de mesures par le Ministère (voir la section 6.4). Afin d'accorder plus de temps au Ministère et aux fournisseurs de services pour mettre en place de nouvelles mesures opérationnelles, il a été décidé de prolonger d'un an 23 des 28 ententes de contribution jusqu'au 31 mars 2018, pour une valeur totale d'environ 27,2 M$ pour l'EF 2017-2018[7].

Figure 1 : Évolution des services d'établissement avant l'arrivée

*Projet canadien d'intégration des immigrants financé initialement par Emploi, Compétences et Développement Canada

[5] Anciennement l'Association des collèges communautaires du Canada (ACCC).

[6] Données internes tirées des rapports des fournisseurs de services au cours de l'EF 2014-2015.

[7] Les services avant l'arrivée ont par la suite été prolongés jusqu'en septembre 2018 pour assurer la continuité des services jusqu'à la fin de la prochaine déclaration d'intérêt.

1.2.2. Types de services

Les services avant l'arrivée offrent les mêmes types de services que les services d'établissement financés par IRCC au Canada, à l'exception de l'évaluation des compétences linguistiques et de la formation linguistique. Les services de soutien, comme l'interprétation et la traduction, la garde d'enfants et le transport, sont également offerts par un peu plus du tiers des fournisseurs de services avant l'arrivée pour permettre aux nouveaux arrivants d'accéder aux services avant l'arrivée[8]. Par l'entremise d'ententes de contribution, IRCC finance des fournisseurs de services comme des organismes d'aide aux immigrants, des organisations sectorielles ou d'emploi ou des établissements d'enseignement pour offrir les types de services avant l'arrivée suivants :

- Évaluation des besoins et aiguillage (EBA) : L'EBA vise à évaluer les besoins des nouveaux arrivants et à les aiguiller vers des services d'établissement et communautaires appropriés.
- Services d'information et d'orientation (SIO) : Les SIO sont offerts aux nouveaux arrivants afin qu'ils reçoivent une orientation et des renseignements pertinents, exacts, cohérents et à jour en matière d'établissement qui sont nécessaires pour prendre des décisions éclairées sur l'établissement, et qu'ils comprennent mieux la vie au Canada. Il peut s'agir, par exemple, de séances d'orientation sur l'établissement et le marché du travail, d'activités générales de perfectionnement des aptitudes à la vie quotidienne, etc.
- Services liés à l'emploi (SLE) : Les SLE apportent aux nouveaux arrivants les compétences, les relations et le soutien dont ils ont besoin pour entrer sur le marché du travail et contribuer à l'économie. Parmi les exemples de SLE, mentionnons la présélection des curriculum vitae, l'acquisition et la mise en pratique de compétences en matière d'entrevue, l'acquisition de compétences en promotion personnelle et en recherche d'emploi, le réseautage en emploi, les voies d'accès à la reconnaissance des titres de compétences étrangers, etc.
- Connexions communautaires : Les connexions communautaires comprennent des activités visant à appuyer le processus bidirectionnel d'intégration et à favoriser l'adaptation tant pour les nouveaux arrivants que pour leur collectivité d'accueil. À titre d'exemples de connexions communautaires, mentionnons le mentorat et le jumelage des nouveaux arrivants avec les Canadiens.
- Services indirects (SI) : Les services indirects comprennent des activités qui ne sont pas offertes directement aux nouveaux arrivants, mais qui visent à appuyer l'établissement de partenariats, le renforcement des capacités et l'échange de pratiques exemplaires entre les fournisseurs de services. Par exemple, les projets indirects peuvent être axés sur l'élaboration d'interventions nouvelles et novatrices, la mise à jour du contenu de la formation, la réalisation de recherches, la création de nouveaux outils et de programmes de cours, etc.

[8] Entre 2015-2016 et 2017-2018, les clients de dix fournisseurs de services avant l'arrivée ont bénéficié de services de soutien. Parmi les divers services de soutien offerts, seule l'OIM fournissait des services de garde d'enfants dans le cadre de l'OCE. Ainsi, une faible proportion de clients (c.-à-d. de 5 à 10 %) ont reçu des services de soutien, qui variaient selon le type de service avant l'arrivée.

La portée, les modèles de prestation et l'envergure des services avant l'arrivée varient considérablement (c.-à-d. le financement du projet et le nombre de clients ciblés).

Dans le cas des non-réfugiés, les services avant l'arrivée sont offerts par des fournisseurs de services ciblés et généralistes. Les fournisseurs de services ciblés s'occupent essentiellement d'offrir des renseignements et du soutien à des sous-ensembles particuliers de nouveaux arrivants. Par exemple, certains fournisseurs de services ciblés offrent des services propres à la profession (c.-à-d. que l'information ne porte que sur des secteurs ou des professions particuliers), propres à la région (c.-à-d. que l'information n'est destinée qu'aux nouveaux arrivants devant s'établir dans certaines provinces ou régions) tandis que d'autres sont des fournisseurs de services francophones (c.-à-d. qu'ils ne servent que les nouveaux arrivants francophones). Comme le montre le tableau 1, quelques fournisseurs de services ciblés offrent à la fois des services propres à la profession et propres à la région et quelques-uns offrent à la fois des services francophones et propres à la région. À l'inverse, les fournisseurs de services « généralistes » fournissent de l'information et des services avant l'arrivée qui ne sont pas axés sur un sous-groupe particulier de nouveaux arrivants, mais qui s'adressent plutôt à tous les nouveaux arrivants admissibles.

La plupart des services avant l'arrivée destinés aux non-réfugiés sont offerts par le biais de plateformes Web (p. ex. information, outils d'évaluation des besoins, webinaires, évaluations des besoins individuels et counseling en direct et salons de l'emploi virtuels), tandis que quelques projets offrent des services en personne, principalement dans les principaux pays sources[9]. Les services aux immigrants francophones sont offerts par quatre fournisseurs de services francophones ainsi que par d'autres fournisseurs de services ayant la capacité d'offrir des services en français. Au cours de l'EF 2015-2016, IRCC a également financé deux projets visant uniquement à fournir des services indirects (c.-à-d. des projets qui ne servent pas directement les nouveaux arrivants), y compris le renforcement des capacités et la mise au point d'une plateforme de services avant l'arrivée pour des secteurs d'emploi particuliers[10]. Le tableau 1 présente plus en détail les divers types de services avant l'arrivée financés. De plus amples renseignements sur les divers types de fournisseurs de services figurent à la section 2.2.

Les services avant l'arrivée destinés aux réfugiés sont offerts dans le cadre du programme Orientation canadienne à l'étranger (OCE), qui est offert par l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et comprend une séance d'orientation en personne de trois ou cinq jours[11, 12].

---

[9] Comme certains fournisseurs qui offrent des services en personne offrent aussi des services en ligne, une partie de leur financement sera affectée à la prestation de services en ligne, et non seulement aux services en personne.

[10] Les deux fournisseurs de services financés pour des projets de services indirects étaient le Forum canadien sur l'apprentissage et le Health Human Resource Sector Council (conseil sectoriel des ressources humaines en santé).

[11] Habituellement, les réfugiés installés dans les camps bénéficient d'une séance d'orientation de cinq jours, tandis que les réfugiés en milieu urbain reçoivent une séance d'orientation de trois jours.

[12] Bien que techniquement admissibles à d'autres services avant l'arrivée, parmi les réfugiés qui utilisent des services avant l'arrivée, presque tous ont recours exclusivement à l'OCE.

Tableau 1 : Profil des services avant l'arrivée

Type de service	FS généralistes	FS ciblés	Total
Fournir des services en personne	5	3	8
Fournir uniquement des services en ligne	4	13	17
Total	**9**	**16**	**25**

Fournisseurs de services ciblés – sous-ensembles particuliers de nouveaux arrivants	FS généralistes
Services aux francophones	2
Services propres à une profession	6
Services propres à la région	4
Services aux francophones et propres à la région	2
Services propres à la profession et à la région	1
Autre (c.-à-d. destinés uniquement les réfugiés)	1
Total	**16**

Source : SSC, iEDEC

1.2.3. Partenaires de prestation

Plusieurs groupes distincts d'IRCC jouent un rôle dans l'administration et la gestion des services avant l'arrivée :

- **La Direction générale des politiques** de l'établissement et de l'intégration dirige l'élaboration des politiques relatives aux services avant l'arrivée.
- **Le Réseau de l'établissement** est chargé de gérer les ententes de contribution avec les fournisseurs de services avant l'arrivée et de fournir une orientation fonctionnelle – certaines ententes de contribution sont gérées à l'administration centrale et certaines dans les bureaux régionaux d'IRCC à l'échelle du pays.
- **Le Réseau international** est responsable du traitement des demandes de résidence permanente et, dans certains cas, a appuyé les efforts de promotion visant à assurer la liaison avec les fournisseurs de services avant l'arrivée et à promouvoir les services avant l'arrivée dans les missions et les bureaux des visas d'IRCC à l'étranger.
- **Le Réseau centralisé** participe à l'élaboration d'une lettre d'invitation normalisée pour informer les clients éventuels de la disponibilité des services avant l'arrivée.
- **La Direction générale des communications** participe à l'élaboration du site Web des services avant l'arrivée d'IRCC[13].

Outre IRCC et les fournisseurs de services avant l'arrivée, divers intervenants et partenaires jouent un rôle clé dans le soutien du processus global d'intégration des nouveaux arrivants.

- **Les provinces et les territoires** (ainsi qu'IRCC) accordent des fonds pour les services d'établissement au Canada. Les provinces et les territoires offrent également un soutien et des services d'information sur l'établissement (y compris des sites Web auxquels les nouveaux arrivants ont accès avant leur départ pour le Canada) dans des domaines comme la formation linguistique, l'intégration au marché du travail, la reconnaissance des titres de compétences étrangers, le développement des entreprises et l'intégration des jeunes. Ils

[13] Canada, IRCC (2017) Obtenez de l'aide avant votre arrivée au Canada – Services offerts avant l'arrivée. http://www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/avant-services.asp

travaillent également avec le gouvernement du Canada sur les questions de reconnaissance des titres de compétences étrangers.

- **Les fournisseurs de services d'établissement au Canada** offrent de l'information et du soutien aux nouveaux arrivants à leur arrivée pour appuyer leur établissement et leur intégration. Bon nombre de fournisseurs de services avant l'arrivée s'associent aux fournisseurs de services au Canada pour aiguiller les nouveaux arrivants et s'assurer qu'ils disposent d'un continuum homogène de services d'établissement à leur arrivée au Canada.
- **Les municipalités** ont mis au point des sites Web et des ressources en ligne auxquels les nouveaux arrivants ont accès avant leur arrivée. Certaines offrent également un soutien additionnel aux nouveaux arrivants une fois au Canada (p. ex. logement et transport en commun).
- **D'autres ministères et organismes fédéraux** (p. ex. Emploi et Développement social Canada, Santé Canada, Service Canada et Patrimoine canadien) financent diverses initiatives touchant les nouveaux arrivants, comme les initiatives de multiculturalisme ou de reconnaissance des titres de compétences étrangers, et ils ont également mis au point des ressources en ligne qui ont été adoptées par les fournisseurs de services avant l'arrivée (p. ex. Guichet-Emplois du Canada, Système de classification nationale des professions).
- **Les établissements d'enseignement** offrent des programmes de transition et de formation pour aider les nouveaux arrivants à mettre leurs compétences à niveau une fois au Canada.
- **Les employeurs et les associations d'employeurs,** y compris les chambres de commerce, les conseils de l'emploi des immigrants et les conseils sectoriels, jouent un rôle à l'appui de l'emploi des nouveaux arrivants et du processus de reconnaissance des titres de compétences étrangers.
- **Les organismes de réglementation et les autorités responsables** de l'apprentissage sont chargés de la délivrance des permis d'exercice et de la reconnaissance professionnelle et, dans certains cas, travaillent avec les fournisseurs de services avant l'arrivée pour présenter des renseignements propres à l'industrie aux nouveaux arrivants.

1.2.4. Emplacement des services d'établissement avant l'arrivée

Depuis 2015-2016, huit fournisseurs de services offrent des services en personne avant l'arrivée aux nouveaux arrivants par l'entremise de points de service permanents ou temporaires[14] à l'étranger. Parmi ces fournisseurs, trois offrent des services en personne dans plusieurs pays, et les cinq autres se concentrent sur la prestation de services dans un seul pays.

Les services en personne avant l'arrivée sont offerts dans 35 pays :

- Les points de service permanents sont situés dans 23 pays;
- Les points de service temporaires sont situés dans 12 pays;
- Les services sont fournis aux réfugiés dans 25 pays;

[14] Les points de service temporaires sont des points de service non permanents où des services en personne préalables à l'arrivée sont fournis de façon ponctuelle. Dans ces situations, le personnel des sites permanents se rend à ces sites pour fournir des services avant l'arrivée.

- Les services fournis aux non-réfugiés dans 17 pays[15].

La figure 2 présente une carte des pays où des services en personne avant l'arrivée sont offerts. Une liste complète des pays figure à l'annexe A.

Figure 2 : Emplacement des services en personne avant l'arrivée

1.2.5. Coût des services d'établissement avant l'arrivée

Selon les données financières d'IRCC, 61,7 millions de dollars[16] ont été dépensés pour des services avant l'arrivée entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017.

- 38,7 millions de dollars (63 %) ont servi à financer les fournisseurs de services qui offrent des services en personne[17];
- 23 millions de dollars (37 %) ont servi à financer les fournisseurs de services qui offrent des services en ligne seulement.

[15] Les services en personne avant l'arrivée pour les non-réfugiés sont offerts dans 17 pays, mais la majorité (72 %) des clients reçoivent ces services aux Philippines, en Inde et en Chine. Outre ces trois pays, la majorité des pays où des services en personne avant l'arrivée sont offerts aux non-réfugiés se trouvent à des endroits où les services avant l'arrivée sont offerts aux réfugiés par l'entremise du programme Orientation canadienne à l'étranger.

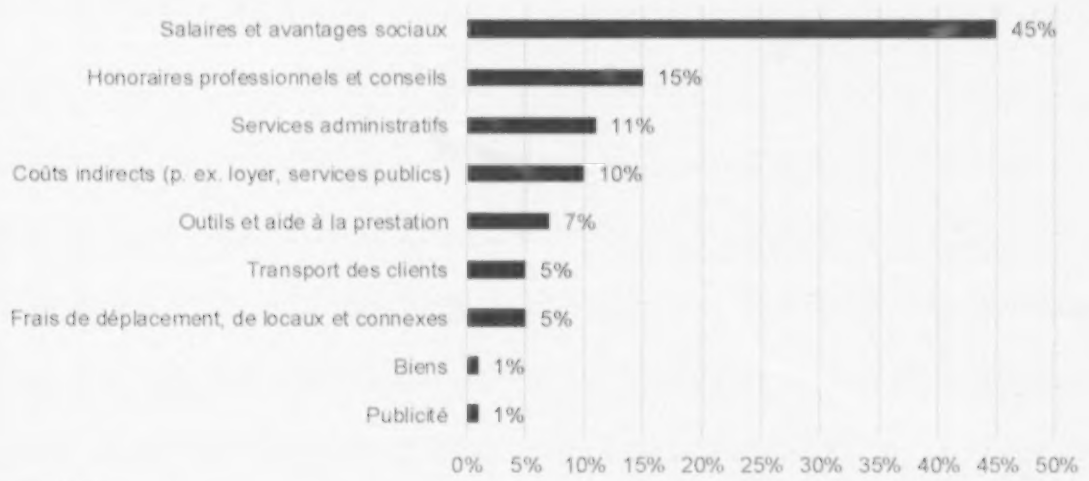
[16] Ce montant est saisi dans le système financier SAP d'IRCC.

[17] Comme presque tous les fournisseurs de services en personne offrent également en ligne une partie de leurs services avant l'arrivée, certains de ces coûts liés aux fournisseurs de services en personne comprennent les coûts de la prestation de services en ligne avant l'arrivée.

En ce qui concerne les composantes du Programme d'établissement d'IRCC, un peu plus de la moitié (55 %) des dépenses liées aux services avant l'arrivée ont été consacrées au volet Information et orientation, suivi des volets Services liés à l'emploi (18 %), Services indirects (6 %), Évaluation des besoins et aiguillage (5 %) et Connexions communautaires (3 %).[18]

Comme le montre la figure 3, la plus grande part des dépenses liées aux fournisseurs de services avant l'arrivée a été consacrée aux salaires et aux avantages sociaux (45 %), suivis des honoraires professionnels et des services de consultation et d'administration (15 %).

Figure 3 : Dépenses liées aux fournisseurs de services (du 1er avril 2015 au 31 août 2017)



Source : SSC

[18] Les coûts administratifs et d'immobilisations représentaient 13 % et moins de 1 % des dépenses ont été consacrées aux services de soutien.

2. Profil des services avant l'arrivée

2.1. Clients et non-clients

Les données administratives de l'iEDEC ont été utilisées pour examiner le profil des nouveaux arrivants admis au Canada entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017, y compris ceux qui avaient utilisé au moins un service avant l'arrivée (c.-à-d. les clients des services avant l'arrivée) et ceux qui n'avaient pas eu recours à un service avant l'arrivée (c.-à-d. les non-clients des services avant l'arrivée). Dans l'ensemble, au cours de cette période, 30 163 nouveaux arrivants (définis comme des non-réfugiés et des réfugiés) ont eu recours à au moins un service avant l'arrivée et 382 733 n'ont pas eu recours aux services avant l'arrivée[19].

En outre, une analyse distincte a comparé le profil sociodémographique des clients des services avant l'arrivée à celui des clients des services d'établissement nationaux financés par IRCC.

Dans l'ensemble, les non-réfugiés (clients et non-clients des services avant l'arrivée) ont un niveau de scolarité plus élevé et une meilleure connaissance du français et de l'anglais que les réfugiés (clients et non-clients des services avant l'arrivée) et ont recours aux services avant l'arrivée plus tôt dans le processus, mais dans une proportion moindre (voir la section 6.1 pour plus en savoir plus sur la participation).

Non-réfugiés

Voici certaines des principales caractéristiques des 19 726 non-réfugiés[20] qui ont reçu au moins un service avant l'arrivée et qui ont été admis au Canada entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017 :

- **Catégorie d'immigration** : La plupart (87 %) sont des immigrants économiques et 13 % sont des familles parrainées.
- **Situation de famille** : Un peu plus de la moitié (55 %) sont des demandeurs principaux et 45 % sont des époux ou conjoints ou des personnes à charge.
- **Sexe** : Un peu plus de la moitié (54 %) sont des hommes.
- **Âge** : Un peu plus des trois quarts (76 %) ont entre 25 et 44 ans.
- **Connaissance des langues officielles** : La plupart (93 %) connaissent une langue officielle.
- **Niveau de scolarité** : Un peu plus de la moitié (55 %) détiennent un baccalauréat ou une maîtrise.
- **Pays de citoyenneté** : Un peu moins des trois quarts proviennent des Philippines (42 %), de l'Inde (15 %) ou de la Chine (15 %).
- **Province de destination prévue** : La plupart vont s'établir en Ontario (32 %), en Alberta (14 %) ou au Québec (13 %).

[19] Cette analyse portait sur tous les résidents permanents au Canada, mais ne comprenait pas ceux qui avaient le statut de résident temporaire au Canada au moment de la confirmation de la résidence permanente, les personnes protégées au Canada et ceux qui avaient moins de 10 ans.

[20] *Ibid.*

- **Type de services avant l'arrivée utilisés** : Presque tous les non-réfugiés (97 %) utilisent un service d'information et d'orientation, tandis que la plupart (83 %) utilisent un service d'évaluation des besoins et d'aiguillage[21].
- **Nombre de fournisseurs dont les services avant l'arrivée ont été utilisés** : La plupart (78 %) ont recours aux services d'un fournisseur de services avant l'arrivée.
- **Moment de l'accès aux services** : Environ la moitié (53 %) ont recours aux services avant l'arrivée cinq semaines ou plus avant d'être admis au Canada, tandis que 39 % ont recours aux services soit durant la semaine de leur admission au Canada (8 %), soit une à quatre semaines avant leur admission au Canada (31 %).

Figure 4 : Clients non réfugiés - Temps écoulé entre l'utilisation du service avant l'arrivée et l'admission

Source : SMGC et iEDEC

De plus, 75 % des clients non réfugiés des services avant l'arrivée âgés de 18 ans ou plus au moment de l'admission, et qui ont précisé la profession qu'ils entendent exercer[22] comptent travailler dans les domaines suivants :

- postes de direction (19 %);
- postes professionnels (niveau de compétence A de la Classification nationale des professions [CNP]) [56 %];
- professions spécialisées et techniques (niveau de compétence B de la CNP) [21 %];
- professions intermédiaires et de bureau (3,7 %) ou travailleurs sans qualifications et manœuvres (0,3 %) [niveaux de compétence C et D de la CNP].

Lorsqu'on compare les clients des services avant l'arrivée qui ne sont pas des réfugiés à des clients et non-clients des services d'établissement nationaux financés par IRCC, une proportion plus élevée des clients des services avant l'arrivée :

- étaient des hommes (54 % des clients contre 47 % des non-clients et 45 % des clients nationaux);
- avaient entre 25 et 44 ans (76 % des clients contre 56 % des non-clients et 59 % des clients nationaux);
- étaient des immigrants économiques (87 % des clients contre 56 % des non-clients et 64 % des clients nationaux);

[21] Les données de l'iEDEC indiquent qu'un peu moins de la moitié des clients étaient des femmes (46 % pour les non-réfugiés et 48 % pour les réfugiés). Parmi les volets de programme particuliers, elles étaient les moins représentées parmi les utilisateurs des SLE avant l'arrivée, où elles représentaient 42 % des clients, tandis qu'elles représentaient entre 46 % et 49 % des utilisateurs des services d'évaluation des besoins et d'aiguillage, d'information et d'orientation et de connexions communautaires.

[22] De ce nombre, 52 % des clients non réfugiés des services avant l'arrivée sont codés comme suit : nouveaux travailleurs (39 %), étudiants (7 %), autres non-travailleurs (3 %), retraités (2 %) ou non déclarés (0,1 %).

- étaient capables de communiquer dans une des langues officielles (93 % des clients contre 80 % des non-clients et 81 % des clients nationaux);
- détenaient un baccalauréat ou une maîtrise (53 % des clients contre 41 % des non-clients et 44 % des clients nationaux).

Réfugiés

Voici certaines des principales caractéristiques des 10 437 réfugiés[23] ayant plus de 10 ans qui ont reçu au moins un service avant l'arrivée et qui ont été admis au Canada entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017 :

- **Catégorie d'immigration** : Les RPSP constituaient le groupe le plus important (48 %), suivis des RPG (44 %) et des RDBV-M [8 %].
- **Situation de famille** : Un peu plus de la moitié (54 %) sont des demandeurs principaux et 46 % sont des époux ou conjoints ou des personnes à charge.
- **Sexe** : Un peu plus de la moitié (52 %) sont des hommes.
- **Âge** : Un peu moins de la moitié (48 %) ont entre 25 et 44 ans, tandis qu'un peu plus du tiers (34 %) ont entre 10 et 24 ans.
- **Connaissance des langues officielles** : La plupart (63 %) ne connaissent pas les langues officielles.
- **Niveau de scolarité** : Une faible proportion (9 %) d'entre eux détiennent un baccalauréat ou une maîtrise.
- **Pays de citoyenneté** : Syrie (40 %), Iraq (14 %) et Érythrée (14 %).
- **Province de destination prévue** : La plupart vont s'établir en Ontario (44 %), au Québec (15 %) ou en Alberta (12 %).
- **Type de services avant l'arrivée utilisés** : Tous les réfugiés (100 %) utilisent un service d'information et d'orientation, tandis qu'une faible proportion seulement (2 %) utilise un service d'évaluation des besoins et d'aiguillage.
- **Nombre de fournisseurs dont les services avant l'arrivée ont été utilisés** : Presque tous les réfugiés (~100 %) ont recours aux services d'un seul fournisseur de services avant l'arrivée (c.-à-d. Organisation internationale pour les migrations)[24].
- **Moment de l'accès aux services** : La plupart des réfugiés (80 %) ont recours aux services avant l'arrivée durant la semaine de leur admission au Canada (43 %) ou une à quatre semaines avant leur admission au Canada.

Peu de différences ont été observées dans la comparaison entre les clients des services avant l'arrivée réfugiés et les non-clients ainsi que les clients des services d'établissement nationaux financés par IRCC.

---

[23] Cette analyse portait sur tous les résidents permanents au Canada, mais ne comprenait pas ceux qui avaient le statut de résident temporaire au Canada au moment de la confirmation de la résidence permanente, les personnes protégées au Canada et ceux qui avaient moins de 10 ans.

[24] Parmi les 10 434 réfugiés qui ont eu recours à des services avant l'arrivée, seulement neuf ont obtenu des services auprès de plus d'un fournisseur, ce qui représente environ 0,1 % des clients réfugiés.

Un profil complet des clients des services avant l'arrivée, des non-clients et des clients des services d'établissement nationaux financés par IRCC est présenté dans l'annexe B.

2.2. Typologie des fournisseurs de services avant l'arrivée

Les services avant l'arrivée financés par IRCC varient considérablement sur le plan de la portée, des modèles de prestation et de l'envergure (c.-à-d. le nombre de clients ciblés et le financement du projet).

Des 27 fournisseurs de services qui ont été financés depuis le début de l'EF 2015-2016, deux offraient des services indirects et 25 visaient à fournir des services directs aux clients. En ce qui concerne les 25 fournisseurs de services offrant des services directs aux clients, le type le plus courant de services avant l'arrivée offerts par les fournisseurs de services avant l'arrivée se composait des services d'information et d'orientation (84 %), suivis des services liés à l'emploi (76 %), de l'évaluation des besoins et l'aiguillage (56 %) et des connexions communautaires (32 %)[25].

Voici en outre d'autres caractéristiques des 25 fournisseurs de services avant l'arrivée qui offraient des services directs entre 2015-2016 et 2017-2018 :

- **Fournisseurs francophones** : 4 (16 %) ciblaient précisément les clients francophones, tandis que 13 (52 %) ont pu offrir des services en français.
- **Modèle de prestation de services** : 8 (32 %) offraient des services en personne (certains services en ligne), 17 (68 %) offraient des services uniquement en ligne.
- **Prestation de services dans des langues non officielles** : 9 (36 %) offraient des services dans les langues locales.
- **Fournisseurs avant et après l'expansion** : 3 (12 %) offraient des services avant l'expansion de 2015, tandis que 22 (88 %) ont été ajoutés dans le cadre de l'expansion de 2015.
- **Points de service temporaires** : 3 (12 %) fournissaient des services dans des points de service temporaires (en plus des points de service permanents).
- **Services propres à une profession** : 7 (28 %) ciblaient des professions particulières.
- **Services propres à la destination** : 7 (28 %) ciblaient les nouveaux arrivants devant s'établir à des endroits précis au Canada.
- **Catégories d'immigration** : 10 (40 %) ciblaient uniquement les immigrants économiques, 1 (4 %) ciblait uniquement les réfugiés.
- **Financement du projet (trois exercices financiers)** : 5 (20 %) de moins de 1 000 000 $, 10 (40 %) entre 1 000 001 $ et 2 000 000 $, 3 (12 %) entre 2 000 000 $ et 3 000 000 $, 5 (20 %) de plus de 3 000 000 $.
- **Objectifs annuels de clients servis** : 7 (28 %) ciblaient de 0 à 250, 5 (20 %) de 251 à 500, 5 (20 %) de 501 à 750, 2 (8 %) de 751 à 1 000 et 6 (24 %) plus de 1 000.

[25] Alors que quatre fournisseurs de services (16 %) ont indiqué ne fournir qu'un seul type de services, 10 (40 %) ont indiqué offrir deux types de services, 5 (20 %) ont indiqué fournir trois types de services et 6 (24 %) ont indiqué offrir les quatre types de services.

Une liste complète des fournisseurs de services avant l'arrivée et des services qu'ils offrent figure à l'annexe C.

3. Méthodologie

3.1. Démarche d'évaluation

La démarche de l'évaluation et sa portée ont été établies pendant la phase de planification de l'évaluation, en consultation avec les directions générales d'IRCC contribuant à la conception, à la gestion et à la prestation des services avant l'arrivée. Le mandat de l'évaluation a été approuvé par le Comité de mesure et d'évaluation du rendement d'IRCC en septembre 2017, et l'évaluation a été menée par l'équipe d'évaluation d'IRCC de septembre 2017 à janvier 2018.

3.2. Portée de l'évaluation

L'évaluation portait sur l'incidence des services avant l'arrivée financés par IRCC depuis 2015-2016, et a été guidée par le modèle logique du Programme d'établissement d'IRCC, qui décrit les résultats immédiats et intermédiaires escomptés des services d'établissement avant l'arrivée et nationaux financés par IRCC (voir le modèle logique à l'annexe D).

Les principaux domaines d'intérêt de l'évaluation étaient les suivants :

1) la mesure dans laquelle les services avant l'arrivée fournissent aux réfugiés et aux autres immigrants des renseignements et des mesures de soutien exacts et pertinents afin qu'ils puissent mieux se préparer à la vie au Canada et amorcer le processus d'établissement (y compris la préparation à l'emploi et la reconnaissance des titres de compétences étrangers) pendant qu'ils sont à l'étranger;
2) l'efficacité de la promotion des services avant l'arrivée par IRCC et les fournisseurs de services avant l'arrivée;
3) la mesure dans laquelle les services avant l'arrivée offrent aux réfugiés et aux autres immigrants des liens et des voies d'accès aux services d'établissement au Canada;
4) l'efficacité des divers modes de prestation (p. ex. sur le Web ou en personne).

Par ailleurs, l'évaluation comprenait également un examen des problèmes contextuels et de rendement des services avant l'arrivée et, dans la mesure du possible, a cerné les lacunes et les difficultés liées à la gestion et aux programmes afin de favoriser la valeur continue de la prestation des services avant l'arrivée.

Des questions d'évaluation précises ont été élaborées pour régler ces questions fondamentales[26].

3.3. Méthodes de collecte des données

De multiples sources de données probantes ont été utilisées pour recueillir des données qualitatives et quantitatives à partir d'une vaste gamme de perspectives, notamment celles des clients des services avant l'arrivée, des intervenants et des responsables du programme.

[26] La liste complète des questions d'évaluation figure dans l'annexe E.

Sources de données probantes

Sondages d'IRCC auprès des nouveaux arrivants clients et non clients

Deux sondages ont été élaborés et ont ensuite été menés auprès des nouveaux arrivants admis au Canada entre avril 2015 et août 2017, dont les coordonnées étaient valides et qui étaient âgés de plus de 18 ans.

1) Sondage auprès des immigrants non réfugiés – le sondage comportait 48 questions et portait sur divers sujets, notamment la connaissance des services avant l'arrivée et leur utilité, et l'ampleur des difficultés auxquelles font face les répondants après leur arrivée au Canada. Le sondage a été mené auprès des nouveaux arrivants qui avaient eu recours à au moins un service avant l'arrivée financé par IRCC et comprenait un groupe de comparaison de nouveaux arrivants qui n'avaient pas eu recours à ces services. Le sondage a été réalisé en anglais et en français. Au total, 4 303 immigrants non réfugiés y ont répondu (2 015* avaient eu recours à au moins un service avant l'arrivée et 2 288 n'avaient pas eu recours à ces services, ce qui représente un taux de réponse de 12 %).
2) Sondage auprès des réfugiés – le sondage comportait 21 questions et mettait l'accent sur la connaissance des services avant l'arrivée et leur utilité. Le sondage a été mené auprès de réfugiés qui avaient eu recours à au moins un service avant l'arrivée financé par IRCC et comprenait un groupe de comparaison de réfugiés qui n'avaient pas eu recours à ces services. Le sondage a été mené en anglais, en français et en arabe. Au total, 2 443 réfugiés ont répondu au sondage (1 448* avaient eu recours à au moins un service avant l'arrivée et 995 n'avaient pas eu recours à ces services, ce qui représente un taux de réponse de 8,7 %).

   * Ce chiffre comprend les clients trouvés dans l'iEDEC et ceux qui n'ont pas de dossier dans l'iEDEC, mais qui se sont déclarés comme clients lorsqu'ils ont répondu au sondage.

Les résultats du sondage ont été pondérés pour en assurer la représentativité. Une fois la pondération appliquée, le profil des répondants au sondage reflète l'ensemble de la population. Les marges d'erreur globales pour les sondages menés auprès des immigrants non réfugiés et ceux menés auprès des réfugiés étaient respectivement de +/- 1,48 % et de +/- 1,89 %, avec des intervalles de confiance de 95 % pour les deux.

Entrevues et questionnaires

Des entrevues et des questionnaires ont été réalisés auprès d'intervenants clés, y compris le personnel de l'administration centrale d'IRCC (15), le personnel régional d'IRCC (20), le personnel d'IRCC à l'étranger (9), les fournisseurs de services (24) et les représentants provinciaux et territoriaux (6). Ces informateurs clés ont fourni des renseignements permettant d'évaluer la pertinence et le rendement des services avant l'arrivée.

Analyse des données administratives

L'analyse des données administratives comprenait l'examen des caractéristiques sociodémographiques des clients des services avant l'arrivée ainsi que des services précis qu'ils recevaient.

L'information sur les activités et les cibles prévues des fournisseurs de services provient du Système de subventions et de contributions (SSC) d'IRCC.

Les données sur la participation des clients et les services reçus proviennent de l'iEDEC (Immigration – Environnement de déclarations d'ententes de contribution) d'IRCC, un système utilisé par les fournisseurs de services pour rendre compte des clients et des services conformément à leurs ententes de contribution. Les renseignements provenant de l'iEDEC sont ensuite liés par IRCC aux renseignements sociodémographiques sur les clients obtenus au moyen des dossiers d'immigration contenus dans le Système mondial de gestion des cas (SMGC) d'IRCC.

Analyse des données financières

Les données financières sur les coûts des services avant l'arrivée ont été analysées au moyen du système financier SAP d'IRCC.

Analyse documentaire

Un examen ciblé des principaux documents a été effectué pour appuyer une évaluation de la pertinence du programme et mettre en contexte les divers modèles de prestation. Les sources de documentation comprenaient les documents d'IRCC, les documents des fournisseurs de services et des ouvrages universitaires.

Observation directe de la prestation des services et groupes de discussion avec les nouveaux arrivants après la réception des services

Des séances d'information et des ateliers préalables à l'arrivée (15) ont été offerts aux nouveaux arrivants par sept fournisseurs de services (en ligne et en personne) pour appuyer l'analyse de divers modèles de prestation.

Des groupes de discussion ont été organisés après les séances (6) avec 72 nouveaux arrivants (immigrants et réfugiés) pour recueillir leurs points de vue sur la connaissance des services avant l'arrivée et leur utilité perçue immédiatement après la réception des services en personne.

3.4. Considérations et limites

Dans l'ensemble, la conception de l'évaluation reposait sur de nombreuses méthodes qualitatives et quantitatives. Les différentes sources de données probantes étaient complémentaires, atténuant les lacunes sur le plan de l'information, et les résultats convergeaient vers des constatations communes et intégrées.

Voici quelques limites de l'évaluation :

- Seulement un petit nombre de groupes de discussion ont été organisés avec des clients des services avant l'arrivée – Bien que l'on ait pu tirer des leçons de la tenue de groupes de discussion avec des clients directement après la réception des services avant l'arrivée, en raison du nombre limité de séances, les résultats des groupes de discussion ne sont probablement pas représentatifs de tous les immigrants ou réfugiés et devraient être considérés comme étant exploratoires.
- La sous-représentation ou la surreprésentation connue des clients des services avant l'arrivée dans l'iEDEC pour certains fournisseurs de services a eu une incidence sur la confiance dans le dénombrement des clients – l'information sur les services avant l'arrivée n'est consignée dans l'iEDEC que depuis octobre 2015. Par conséquent, il manquait les données sur les services fournis durant deux trimestres du premier exercice financier visé par la présente évaluation. De plus, certains fournisseurs de services ont eu de la difficulté

à déclarer les clients, en particulier les réfugiés, dans le système iEDEC, ce qui a également été confirmé lors de l'analyse de l'évaluation.
Malgré ces difficultés, l'évaluation a permis d'estimer efficacement la participation des clients en comparant les dossiers de l'iEDEC à ceux des clients des fournisseurs de services et en vérifiant auprès des répondants au sondage s'ils avaient reçu des services avant l'arrivée (voir la section 6.1).

- Autres facteurs auxquels les résultats des clients non réfugiés peuvent être attribués – Bien que l'évaluation ait utilisé des modèles de régression à plusieurs variables pour isoler l'incidence unique des services avant l'arrivée financés par IRCC et de certaines variables sociodémographiques (p. ex. âge, sexe, pays de citoyenneté, année d'admission au Canada) sur les résultats des clients, il n'était pas possible de prendre en compte tous les facteurs contributifs, comme la motivation des apprenants ou l'ensemble des divers modèles de prestation et programmes de cours utilisés par les fournisseurs de services. Néanmoins, des résultats significatifs du point de vue statistique ont été obtenus, ce qui a permis de tirer de solides conclusions quant à la contribution des services avant l'arrivée.
- Représentativité du sondage auprès des réfugiés – Bien que les résultats du sondage aient été pondérés pour que le profil des répondants corresponde à celui de la population ciblée de réfugiés, un biais potentiel attribuable aux non-répondants demeure, car le sondage n'a été réalisé qu'en ligne, en anglais, en français et en arabe. Par conséquent, les réponses au sondage sont plus susceptibles de représenter les points de vue des réfugiés qui maîtrisent l'une de ces langues et qui ont pu accéder au sondage en ligne.|
Malgré ces limites, la triangulation des multiples sources de données et les stratégies d'atténuation appliquées à la présente évaluation sont jugées suffisantes pour garantir que les constatations sont fiables et peuvent être utilisées en toute confiance.

4. Pertinence

4.1. Besoin continu et pertinence des services avant l'arrivée

Constatation : Il y a un besoin continu d'offrir aux nouveaux arrivants des renseignements pertinents et exacts sur l'établissement et du soutien connexe avant leur départ pour le Canada afin d'accélérer leur intégration.

Constatation : Le niveau des besoins des nouveaux arrivants en services avant l'arrivée repose sur plusieurs facteurs, notamment leurs caractéristiques sociodémographiques et la disponibilité de l'information et du soutien offerts par des sources autres qu'IRCC.

Autant la documentation examinée que l'analyse des données tirées du module d'évaluation des besoins de l'iEDEC d'IRCC ont confirmé l'existence de lacunes dans les connaissances, car de nombreux nouveaux arrivants se heurtent à diverses difficultés et ont divers besoins à combler à leur arrivée (p. ex. des liens ou des réseaux limités et une méconnaissance des institutions canadiennes, de la façon de trouver un emploi ou des possibilités d'études au Canada et de surmonter les obstacles culturels)[27]. À titre d'exemple, un examen des évaluations des besoins avant l'arrivée a révélé que les trois besoins les plus fréquemment mentionnés par les non-réfugiés étaient d'accroître la connaissance de la vie au Canada (95 %), des services communautaires et gouvernementaux (94 %) et du travail au Canada (86 %). Certains (30 %) des clients non réfugiés de l'EBA avaient également des besoins non liés à IRCC, les plus fréquents étant dans les domaines de l'éducation et du développement des compétences (26 %) et de l'emploi (22 %).

Tandis que la documentation et plusieurs sondages d'IRCC auprès des nouveaux arrivants[28] ont confirmé que de nombreux nouveaux arrivants utilisent de multiples sources d'information pour combler ces lacunes, notamment les services d'établissement après l'arrivée, les sites Web, les réseaux informels d'amis ou de membres de la famille au Canada, certains informateurs clés ont mentionné que bon nombre de nouveaux arrivants ne connaissent peut-être pas ces sources ou n'y ont pas accès avant leur arrivée au Canada.

L'objectif principal de la prestation de services d'établissement avant l'arrivée est d'accélérer encore davantage l'établissement et l'intégration, car on prévoit qu'en ayant recours à ces services, les nouveaux arrivants seront mieux informés du processus d'établissement et d'intégration plus tôt et qu'ils prendront des mesures pour mieux se préparer à leur établissement et à leur intégration éventuels au Canada. Plus particulièrement, les personnes interrogées ont souligné que les services avant l'arrivée sont conçus de manière à réduire les

---

[27] [1] Caidi, N., D. Allard et L. Quirke, « Information Practices of Immigrants », *Annual review of Information Science and Technology*, 2010, 27, 302–324.
[2] Grawal, Sandeep Kumar, Qadeer Mohammad et Prasad Arvin, *Immigrants' Needs and Public Service Provisions in Peel Region*. www.yorku.ca/yisp/publications/documents/Peelimmigrantsneedsarticle-final.doc
[3] Murphy, Jill, Besoins en matière d'établissement et d'intégration des immigrants : examen de la documentation, Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa, 2010. http://olip-plio.ca/fr/files/2013/03/Olip-Examen-documentation-Final.pdf

[28] Il s'agit notamment du sondage mené auprès des non-réfugiés dans le cadre de la présente évaluation et du sondage mené auprès des clients des services d'établissement d'IRCC à partir de l'évaluation du Programme d'établissement d'IRCC. Source : Canada, Évaluation du Programme d'établissement par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (2018).

lacunes en matière d'information et à permettre aux nouveaux arrivants de mieux se préparer à leur arrivée au Canada par les moyens suivants :

- Réduire le stress avant et après l'arrivée au Canada;
- Contribuer à l'établissement d'attentes plus réalistes quant à la vie au Canada et aux mesures à prendre pour s'établir et s'intégrer avec succès;
- Permettre aux immigrants économiques de commencer plus tôt la recherche d'un emploi et le processus de reconnaissance des titres de compétences étrangers.

Bien que quelques personnes interrogées aient laissé entendre que la prestation de services avant l'arrivée pourrait réduire le besoin de services d'établissement au Canada, la plupart ont mentionné que les nouveaux arrivants auront encore besoin de soutien au Canada et ont expliqué que les services avant l'arrivée devraient être considérés comme étant complémentaires aux services d'établissement après l'arrivée, car ils constituent la première étape du continuum des services d'établissement du fait qu'ils offrent aux nouveaux arrivants une évaluation personnalisée des besoins et des renseignements aux fins d'aiguillage pour qu'ils sachent où obtenir davantage d'information et de soutien une fois au Canada.

Quelques personnes interrogées ont également indiqué qu'il serait avantageux d'exiger que tous les nouveaux arrivants aient recours à au moins un service avant l'arrivée. Ces personnes ont cité l'exemple du Programme pilote d'immigration au Canada atlantique d'IRCC, lequel exige actuellement que tous les nouveaux arrivants obtiennent une évaluation des besoins auprès d'un fournisseur de services et élaborent un plan d'établissement personnalisé pour que leur demande soit traitée dans le cadre du programme pilote. Ces répondants ont souligné qu'il est probable que les immigrants qui ne participent pas au Programme pilote d'immigration au Canada atlantique nécessitent une évaluation des besoins et un plan d'établissement, car contrairement aux participants du programme pilote, la plupart ne sont pas admis au Canada avec une offre d'emploi préalable.

Variation du besoin en services d'orientation avant le départ

Les informateurs clés conviennent que le besoin de services avant l'arrivée varie en fonction de caractéristiques sociodémographiques (p. ex. catégorie d'immigration, niveau de scolarité, âge, sexe, pays d'origine, situation familiale et connaissance des langues officielles) et insistent sur la nécessité de services avant l'arrivée souples et adaptés pour répondre aux besoins particuliers des nouveaux arrivants[29].

[29] [1] Caidi, N., et D. Allard, *Social Inclusion of Newcomers to Canada: An Information Problem?*, 2005 *Library & Information Science Research*, vol. 27, p. 302–324 (2008);
[2] Caidi, N., D. Allard et D. Dechief, *Information practices of immigrants to Canada – A review of the literature*, 2008;
[3] George, U., E. Fong, W.W. Da et R. Chang, *Citizenship and Immigration Canada, Ontario Region Settlement Directorate response to: Recommendations for the delivery of services to Mandarin speaking newcomers from Mainland China*, 2004. Toronto : Centre d'excellence pour la recherche en immigration et en établissement.

Besoins des réfugiés

La nécessité des services avant l'arrivée pour les réfugiés a été soulignée dans *l'Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens* de 2016 d'IRCC, selon laquelle l'absence de services avant l'arrivée dans le cadre de cette initiative était une lacune importante qui a fait en sorte que « nombre d'entre eux sont arrivés au Canada sans même avoir les renseignements de base, mais plutôt munis d'informations incomplètes et de présomptions[30] ».

Cette constatation a été appuyée par les personnes interrogées, car presque toutes ont indiqué que les réfugiés avaient besoin de services avant l'arrivée pour brosser un tableau très clair des conditions au Canada et des attentes à leur endroit, et pour contribuer à réduire l'anxiété ressentie par les réfugiés au cours des premières semaines dans un nouveau pays.

Toutefois, parmi les réfugiés, des informateurs clés ont indiqué que les réfugiés vivant dans les camps ont davantage besoin de renseignements précis axés sur une vue d'ensemble du Canada et les procédures de voyage et d'immigration à l'aéroport, tandis que les réfugiés en milieu urbain ont plutôt besoin de renseignements sur l'emploi. Ces observations ont été soutenues dans le cadre de groupes de discussion réunissant des réfugiés en milieu urbain parrainés par le secteur privé qui ont tous déclaré qu'ils aimeraient obtenir plus de renseignements sur le marché du travail canadien avant leur arrivée et sur la façon de trouver un emploi au Canada.

Besoins des non-réfugiés

La majorité des personnes interrogées estimaient que les immigrants économiques avaient également besoin de services avant l'arrivée. Toutefois, de nombreux répondants ont souligné que le type d'information nécessaire varie selon un large éventail de facteurs, comme le niveau de scolarité, la profession et le pays d'origine.

Les personnes interrogées et les données administratives sur les services utilisés indiquent que, comparativement à d'autres catégories d'immigration, les immigrants économiques recherchent généralement des renseignements et des services liés à l'emploi plus précis (p. ex. préparation d'un curriculum vitae, reconnaissance des titres de compétences, information sur le marché du travail de secteurs particuliers). Par exemple, l'analyse des données de l'iEDEC indique que 31 % des immigrants économiques qui ont eu recours à des services avant l'arrivée ont obtenu des services liés à l'emploi, par rapport à 17 % pour les immigrants de la catégorie du regroupement familial et à 0,3 % pour les réfugiés réinstallés. En outre, une proportion plus élevée de clients des services avant l'arrivée qui étaient des demandeurs principaux ont eu recours à ces services par rapport aux époux et conjoints et aux personnes à charge[31]. De nombreux immigrants économiques souhaitent également recevoir et mettre à profit de l'information non axée sur l'emploi et des services d'orientation sur la vie au Canada (p. ex. climat, culture, soins de santé, lois, coût de la vie) qui contribuent à des attentes plus réalistes

[30] Canada, IRCC, Évaluation rapide de l'incidence de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens de 2016 https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/rapports-statistiques/evaluations/rapide-incidence-initiative-reinstallation-refugies-syriens.html

[31] Parmi les clients qui étaient des immigrants économiques, 41 % des demandeurs principaux ont eu recours à des services liés à l'emploi, contre 22 % des époux et conjoints et des personnes à charge. Parmi les clients qui étaient des immigrants de la catégorie du regroupement familial, 18 % des demandeurs principaux ont eu recours à des services liés à l'emploi, contre 7 % des époux et conjoints et des personnes à charge.

quant à la vie au Canada et expliquent les étapes nécessaires pour réussir leur établissement et leur intégration.

Les personnes interrogées avaient des opinions partagées quant à la nécessité de fournir des services avant l'arrivée aux immigrants de la catégorie du regroupement familial. Bien que certaines d'entre elles aient laissé entendre que les immigrants de la catégorie du regroupement familial avaient moins besoin de services avant l'arrivée, parce qu'ils ont déjà des membres de leur famille au Canada qui peuvent offrir des renseignements et du soutien, d'autres ont souligné que les renseignements donnés par les membres de la famille au Canada ne sont pas toujours exacts ou suffisamment détaillés pour répondre aux besoins particuliers des immigrants de la catégorie du regroupement familial.

Autres caractéristiques sociodémographiques

Outre la catégorie d'immigration, certaines personnes interrogées ont mentionné que les femmes pourraient avoir besoin de renseignements plus précis sur la culture canadienne et l'égalité des sexes. De même, les personnes ayant un niveau de scolarité plus élevé et les demandeurs principaux peuvent être plus susceptibles d'avoir besoin de renseignements précis sur le marché du travail que les personnes ayant un niveau de scolarité inférieur ou les époux et conjoints et les personnes à charge. Les jeunes ont également été mentionnés comme un groupe particulier ayant besoin de renseignements précis qui leur sont adaptés. En ce qui concerne les pays, certains répondants ont souligné que le type et le niveau de besoins varient selon l'écart entre la culture canadienne et la culture d'origine. Par exemple, bien que les personnes originaires des pays occidentaux aient également besoin de services avant l'arrivée en matière de reconnaissance des titres de compétences étrangers et d'emploi, elles peuvent avoir moins besoin d'information et d'orientation sur la culture et les valeurs canadiennes.

5. Incidence des services avant l'arrivée

5.1. Utilité des services avant l'arrivée

Constatation : Les clients réfugiés et non réfugiés ont déclaré que les services avant l'arrivée étaient utiles dans un certain nombre de domaines, dont les préparatifs du voyage au Canada et le fait de savoir où trouver de l'aide au Canada. De plus, les non-réfugiés étaient d'avis que les services avant l'arrivée les aidaient à se préparer à chercher un emploi au Canada.

Les clients non réfugiés des services avant l'arrivée comme les clients réfugiés se sont dits très satisfaits des services reçus.

Dans l'ensemble, 79 % des non-réfugiés interrogés ont indiqué que les services avant l'arrivée étaient utiles ou très utiles.

Comme le montre le tableau 2, lorsqu'on leur a posé des questions sur des sujets précis, la majorité des clients non réfugiés ont indiqué que les services avant l'arrivée les aidaient dans un certain nombre de domaines, dont les préparatifs du voyage au Canada, les moyens de communiquer avec des organismes d'aide à l'établissement au Canada et la compréhension de leurs droits, libertés et responsabilités.

Tableau 2 : Proportion de non-réfugiés indiquant que l'information était utile

Les renseignements et le soutien des services avant l'arrivée m'ont aidé(e) à...	Tout à fait en désaccord/ En désaccord	Tout à fait d'accord/ d'accord
préparer le voyage au Canada (p. ex. bons documents, vêtements)	8,5%	91,5%
savoir comment communiquer avec les organismes qui offrent des services d'établissement au Canada	11,7%	88,3%
comprendre mes droits, libertés et responsabilités	12,3%	87,7%
répondre à mes besoins initiaux en matière d'établissement (logement, transport, opérations bancaires, accès aux services communautaires et de santé, etc.)	14,1%	85,9%
recevoir le soutien d'un mentor ou être jumelé(e) avec une personne au Canada (famille non comprise)	31,0%	69,0%

Source : Sondage auprès des réfugiés

Par ailleurs, comme en témoigne le tableau 3, les clients non réfugiés ont également indiqué que les services avant l'arrivée les avaient aidés à se préparer à chercher un emploi au Canada.

Tableau 3 : Pourcentage de non-réfugiés indiquant que l'information était utile pour se préparer à chercher un emploi

L'information m'a aidé(e) à...	Tout à fait en désaccord/ En désaccord	Tout à fait d'accord/ d'accord
comprendre les possibilités/perspectives d'emploi au Canada (p. ex. types d'emplois disponibles, industries, employeurs)	9,9%	90,1%
comprendre le processus pour obtenir un emploi (p. ex., stratégies de recherche d'emploi, rédaction de CV, participation à des entrevues)	10,8%	89,2%
comprendre la culture et les normes du milieu de travail canadien (p. ex. droits et responsabilités des travailleurs, comportements dans le milieu du travail)	11,6%	88,4%
savoir comment faire reconnaître mes titres de compétences professionnels et mes compétences acquises	12,1%	87,9%
savoir comment obtenir un emploi qui corresponde à mes compétences et à mon expérience (p. ex. indiquer mes compétences, trouver des moyens d'acquérir une expérience canadienne)	14,9%	85,1%
comprendre comment renforcer mes compétences pour mieux m'intégrer au marché du travail canadien	16,5%	83,5%

Source : Sondage auprès des réfugiés

Presque tous les réfugiés interrogés ont convenu que la séance d'information à laquelle ils avaient assisté leur avait été utile pour : se préparer au voyage, s'adapter à la vie au Canada et à la culture canadienne et comprendre leurs droits, libertés et responsabilités ainsi que d'autres aspects de leur réinstallation au Canada (voir le tableau 4).

Tableau 4 : Proportion de réfugiés indiquant que la séance d'information a été utile

L'information m'a aidé(e) à...	Tout à fait en désaccord/ En désaccord	Tout à fait d'accord/ d'accord
préparer le voyage au Canada (p. ex. bons documents, vêtements)	5,9%	94,1%
m'adapter à la vie au Canada et à la culture canadienne	8,3%	91,7%
comprendre mes droits, libertés et responsabilités	9,9%	90,1%
comprendre ce que je devais faire durant mes premières semaines au Canada	10,6%	89,4%
me préparer aux difficultés que je pourrais éprouver à mon arrivée au Canada	14,8%	85,2%
avoir des attentes réalistes au sujet de ma vie au Canada	14,8%	85,2%
comprendre le fonctionnement du système de soins de santé au Canada	15,1%	84,9%
utiliser les systèmes de transport dans ma collectivité (p. ex. taxi, autobus, train, permis de conduire)	17,4%	82,6%
connaître les ressources actuelles disponibles pour m'aider à me réinstaller au Canada	17,5%	82,5%
comprendre le système scolaire canadien	18,5%	81,5%
comprendre comment trouver un logement permanent	19,3%	80,7%
comprendre la façon d'utiliser l'argent et le système bancaire canadien	22,9%	77,1%
savoir comment communiquer avec les organismes qui offrent des services d'établissement au Canada	24,3%	75,7%
trouver un emploi	24,9%	75,1%
faire reconnaître mes compétences ou ma formation au Canada	31,4%	68,6%

Source : Sondage auprès des réfugiés

Constatation : Les clients non réfugiés se sentent mieux préparés lorsqu'ils arrivent au Canada pour la première fois que ceux qui n'ont pas eu recours à des services avant l'arrivée.

Comme l'indique le tableau 5, une proportion plus élevée de clients des services avant l'arrivée que de non-clients ont constamment déclaré avoir reçu assez d'information avant de venir au Canada. Comme on peut le constater dans le tableau 5, les différences les plus importantes entre les clients des services avant l'arrivée et les non-clients touchaient les aspects suivants : communiquer avec des organismes d'aide à l'établissement au Canada (écart de 27 points de pourcentage entre les clients et les non-clients), savoir comment faire reconnaître les titres de compétences ou les qualifications professionnelles (écart de 20 points de pourcentage entre les clients et les non-clients), et comprendre la culture et les normes du milieu de travail au Canada (écart de 15 points de pourcentage entre les clients et les non-clients).

Tableau 5 : Niveau d'information des non-réfugiés avant leur arrivée au Canada

Avant de venir au Canada, j'avais suffisamment d'inform	Client Oui	Client Non	Non-client Oui	Non-client Non
préparer le voyage au Canada (p. ex. bons documents, vêtements)	88,5%	11,5%	85,2%	14,8%
répondre à mes besoins initiaux en matière d'établissement (logement, transport, opérations bancaires, accès aux services communautaires et de santé, etc.)	77,1%	22,9%	69,8%	30,2%
comprendre mes droits, libertés et responsabilités	71,5%	28,5%	65,1%	34,9%
savoir comment communiquer avec les organismes qui offrent des services d'établissement au Canada	69,9%	30,1%	42,9%	57,1%
savoir comment faire reconnaître mes titres de compétences professionnels et mes compétences acquises	62,9%	37,1%	42,8%	57,2%
comprendre le processus pour obtenir un emploi (p. ex. stratégies de recherche d'emploi, rédaction de CV, participation à des entrevues)	59,7%	40,3%	45,6%	54,4%
comprendre la culture et les normes du milieu de travail canadien (p. ex. droits et responsabilités des travailleurs, comportements dans le milieu du travail)	57,7%	42,3%	42,5%	57,5%
comprendre les possibilités/perspectives d'emploi au Canada (p. ex. types d'emplois disponibles, industries, employeurs)	56,4%	43,6%	44,0%	56,0%
comprendre comment renforcer mes compétences pour mieux m'intégrer au marché du travail canadien	51,6%	48,4%	38,0%	62,0%
savoir comment obtenir un emploi qui corresponde à mes compétences et à mon expérience (p. ex. indiquer mes compétences, trouver des moyens d'acquérir une expérience canadienne)	49,6%	50,4%	35,9%	64,1%

Source : Sondage auprès des non-réfugiés

Parmi les sujets susmentionnés, si l'on tient compte des caractéristiques sociodémographiques (p. ex. âge, sexe, catégorie d'immigration, niveau de scolarité, pays de citoyenneté), il n'y avait pas de différence significative du point de vue statistique entre les clients et les non-clients pour ce qui est d'avoir reçu assez d'information avant de venir au Canada pour se préparer au voyage au Canada, répondre à leurs besoins initiaux en matière d'établissement ou comprendre

leurs droits, libertés et responsabilités. Il y a lieu de conclure que les différences entre les clients et les non-clients pour ces aspects sont davantage liées aux caractéristiques individuelles qu'aux services avant l'arrivée reçus.

Constatation : La majorité des non-réfugiés estimaient qu'ils n'avaient pas besoin de renseignements supplémentaires de la part des services avant l'arrivée. Toutefois, il y aurait lieu de présenter aux réfugiés un tableau plus réaliste des défis communs qu'ils auront à relever une fois au Canada.

On a également demandé aux clients non réfugiés interrogés s'il y avait des domaines où il aurait été utile d'obtenir plus de renseignements ou de services. Parmi les 13 % qui ont indiqué que des renseignements supplémentaires sur la vie au Canada auraient été utiles, les points suivants ont été le plus souvent mentionnés :

- 24 % ont mentionné des renseignements liés à l'emploi;
- 13 % ont mentionné des renseignements sur la vie quotidienne au Canada;
- 9 % ont mentionné des renseignements sur les particularités régionales et locales.

Bien qu'un grande nombre de réfugiés (63 %) estimaient que la quantité d'information qui leur avait été donnée durant les séances d'orientation était appropriée[32], environ un tiers (31 %) croyaient aussi qu'ils auraient pu tirer profit de plus d'information dans les domaines de l'emploi, de l'éducation et des soins de santé. Cette conclusion a été confirmée au cours des séances des groupes de discussion avec des réfugiés en milieu urbain, car la majorité d'entre eux ont indiqué qu'ils auraient aimé obtenir plus d'information et de soutien en matière d'emploi avant leur arrivée.

Un peu plus de la moitié des clients réfugiés interrogés estimaient que l'information qui leur avait été donnée sur ce à quoi s'attendre au Canada (56 %)[33] et où trouver de l'aide au Canada (53 %) était exacte ou très exacte. Les domaines où les clients réfugiés estimaient que les renseignements qui leur avaient été donnés étaient moins exacts sont les suivants :

- Emplois au Canada (58 % de ceux qui ont indiqué que les renseignements sur ce à quoi s'attendre au Canada n'étaient pas du tout exacts ou plutôt exacts);
- Coût de la vie (48 % de ceux qui ont indiqué que les renseignements sur ce à quoi s'attendre au Canada n'étaient pas du tout exacts ou plutôt exacts);
- Mécanismes de soutien financier (33 % de ceux qui ont indiqué que les renseignements sur ce à quoi s'attendre au Canada n'étaient pas du tout exacts ou plutôt exacts)

Durant l'observation d'une séance d'orientation destinée aux réfugiés, on a constaté que le fournisseur de services a bel et bien reconnu qu'il y aurait une période d'adaptation pour s'adapter à la vie au Canada, sans toutefois donner de détails sur les difficultés particulières auxquelles les réfugiés peuvent faire face (p. ex. coût de la vie élevé, difficulté à trouver un emploi et à vivre avec un revenu limité ou l'aide sociale). Le fait de ne pas fournir des

[32] Un plus grand nombre de réfugiés parrainés par le secteur privé ont indiqué que la quantité d'information qui leur avait été donnée dans le cadre de la séance d'orientation était appropriée (67 %), par rapport aux réfugiés pris en charge par le gouvernement (56 %).

[33] Un plus grand nombre de réfugiés parrainés par le secteur privé ont indiqué que l'information sur ce à quoi s'attendre au Canada était exacte (60 %), par rapport aux réfugiés pris en charge par le gouvernement (49 %).

renseignements plus détaillés sur ces sujets a peut-être contribué aux perceptions des réfugiés quant à l'inexactitude des renseignements.

5.2. Concordance entre les renseignements sur les services avant l'arrivée et les besoins particuliers des clients

Constatation : Les services avant l'arrivée concordent bien avec les besoins particuliers des clients, et la majorité des groupes de clients ont estimé que l'information qui leur avait été donnée avant l'arrivée était utile.

Afin de déterminer si l'information sur les services avant l'arrivée correspondait à des besoins précis, l'évaluation a examiné la mesure dans laquelle les documents fournis par chaque service avant l'arrivée étaient adaptés à des groupes particuliers[34], de même que la question de savoir si certains groupes ont trouvé que l'information des services avant l'arrivée n'était pas utile, ce qui pourrait indiquer un manque de concordance avec les besoins particuliers des clients.

Comme il est indiqué à la section 2.2, plus de la moitié (60 %) des fournisseurs de services offrent des services ciblés en ce sens qu'ils offrent seulement des services avant l'arrivée à certains groupes de nouveaux arrivants (p. ex. des professions particulières, des destinations particulières), ce qui laisse entrevoir un degré élevé de concordance avec les besoins d'un groupe particulier de nouveaux arrivants. De plus, durant les entrevues, tous les fournisseurs de services « généralistes » ont mentionné qu'ils tentent d'offrir du matériel ou du soutien adapté à des groupes particuliers, alors que certains d'entre eux préparent des documents visant entre autres des pays sources, des catégories d'immigration ou des professions réglementées ou non réglementées en particulier.

Les personnes interrogées au sein d'IRCC ont mentionné qu'en général, les services avant l'arrivée semblent correspondre aux besoins particuliers des clients, bien qu'il y ait lieu d'inclure des services mieux adaptés aux besoins du marché du travail et aux vagues d'immigration, particulièrement en ce qui concerne l'information liées à l'emploi et au marché du travail ou adaptée à la destination locale. Par exemple, même s'il existe actuellement des services avant l'arrivée destinés aux professionnels des technologies de l'information et au personnel infirmier, il n'y a pas de services avant l'arrivée expressément destinés aux médecins ou aux ingénieurs. Malgré ce souhait de recevoir des services plus personnalisés, il a également été constaté, et mentionné par plusieurs personnes interrogées, que les fournisseurs de services financés ciblant une clientèle très précise pourraient avoir de la difficulté à attirer des clients, car le bassin de nouveaux arrivants admissibles est réduit.

Dans l'ensemble, peu de différences importantes ont été observées entre divers sous-groupes de non-réfugiés (p. ex. sexe, catégorie d'immigration, état matrimonial) en ce qui concerne l'utilité perçue des services avant l'arrivée et presque tous les sous-groupes examinés ont trouvé les services avant l'arrivée utiles[35].

---

[34] Les groupes peuvent être définis en fonction de diverses caractéristiques sociodémographiques ainsi que de leur profil professionnel ou de leur destination au Canada.

[35] Bien que presque tous les sous-groupes aient jugé les services avant l'arrivée utiles, quelques différences importantes ont été observées quant à l'utilité perçue des services avant l'arrivée entre les différents groupes d'âge, les pays de citoyenneté et la situation familiale (c.-à-d. les demandeurs principaux par rapport aux époux et conjoints et aux personnes à charge). Aucune différence importante n'a été observée selon l'exercice financier

En ce qui concerne les réfugiés, comme il est indiqué à la section 5.1, les réfugiés pris en charge par le gouvernement et les réfugiés parrainés par le secteur privé ont généralement trouvé que les services avant l'arrivée étaient utiles, sans qu'il y ait de différence significative du point de vue statistique entre les deux groupes.

5.3. Les clients acquièrent des connaissances sur la vie au Canada et le milieu de travail canadien

Constatation : Les non-réfugiés ayant eu recours à des services avant l'arrivée qui ont dit avoir acquis des connaissances sur la vie au Canada étaient plus nombreux que les non-réfugiés qui n'ont pas eu recours à ces services. Les services avant l'arrivée liés à l'emploi ont eu une incidence positive sur la préparation des clients au milieu de travail canadien.

Les résultats du sondage indiquent que les non-réfugiés (autant les clients que les non-clients) déclarent un niveau élevé de connaissance de la vie au Canada à leur arrivée. Toutefois, comme l'indique le tableau 6, une proportion plus élevée de clients non réfugiés des services avant l'arrivée ont constamment déclaré avoir un niveau de connaissance supérieur par rapport aux non-clients. Les différences les plus importantes entre les clients des services avant l'arrivée et les non-clients touchaient les aspects suivants : savoir où trouver de l'aide pour s'établir au Canada (écart de 22,3 points de pourcentage entre les clients et les non-clients), être prêt à chercher un emploi (écart de 10 points de pourcentage entre les clients et les non-clients) et savoir quoi faire pour s'établir (écart de 7,2 points de pourcentage entre les clients et les non-clients)[36].

Tableau 6 : Connaissances des non-réfugiés sur la vie au Canada à leur arrivée

Connaissances	Client En désaccord/ tout à fait en désaccord	Client D'accord/ tout à fait d'accord	Non-client En désaccord/ tout à fait en désaccord	Non-client D'accord/ Tout à fait d'accord
Je savais ce que je devais faire pour m'établir au Canada	8,2%	91,8%	15,4%	84,6%
L'information que j'ai obtenue sur le Canada avant mon arrivée était exacte	10,2%	89,8%	13,5%	86,5%
Mes attentes à l'égard de la vie au Canada étaient réalistes	12,6%	87,4%	13,7%	86,3%
Je savais où m'adresser pour obtenir de l'aide pour m'ins	13,2%	86,8%	35,5%	64,5%
J'étais bien préparé(e) pour chercher un emploi au Canac	25,2%	74,8%	35,2%	64,8%

Source : Sondage auprès des non-réfugiés

Parmi les sujets susmentionnés, lorsque l'on tient compte des caractéristiques sociodémographiques (p. ex. âge, sexe, catégorie d'immigration, niveau de scolarité, pays de citoyenneté), il y avait des différences significatives du point de vue statistique entre les clients et les non-clients qui avaient bénéficié de services avant l'arrivée pour ce qui est de savoir quoi

d'admission, la catégorie d'immigration, le sexe, le niveau de scolarité, la connaissance des langues officielles et l'état matrimonial.

[36] Il n'y avait pas de différences significatives du point de vue statistique entre les sexes chez les clients des services avant l'arrivée en ce qui concerne leur connaissance de la vie au Canada à leur arrivée.

faire pour s'établir au Canada et de savoir où trouver de l'aide pour s'établir au Canada, ce qui donne à penser que les services avant l'arrivée ont une incidence positive sur ces aspects de la connaissance de la vie au Canada[37].

De plus, en tenant compte de ces mêmes caractéristiques sociodémographiques, il y avait des différences significatives du point de vue statistique en ce qui concerne l'état de préparation à la recherche d'un emploi au Canada à l'arrivée entre les clients qui avaient eu recours à un service avant l'arrivée lié à l'emploi et ceux qui n'avaient pas eu recours à ce type de services. Il faut en conclure que les services avant l'arrivée liés à l'emploi ont une incidence positive sur les connaissances des clients quant à la façon de chercher un emploi au Canada.

Étant donné que quelques projets de services avant l'arrivée prévoient des activités de mentorat et de jumelage, on demandait également dans le sondage des renseignements sur l'organisation d'un mentorat ou d'un jumelage. Une proportion plus élevée de clients non réfugiés des services avant l'arrivée ont déclaré avoir eu recours à un mentor ou à une entente de jumelage lorsqu'ils sont arrivés au Canada (58 % des clients contre 36 % des non-clients)[38].

Constatation : Les non-réfugiés qui ont eu recours à des services avant l'arrivée éprouvent moins de difficultés que les non-réfugiés qui n'ont pas eu recours à ces services.

Comme l'indique le tableau 7, une proportion plus élevée de clients non réfugiés des services avant l'arrivée (comparativement aux non-clients) ont déclaré que les aspects suivants n'étaient pas du tout difficiles ou étaient assez difficiles après leurs trois premiers mois au Canada :

- obtenir des services de garde (écart de 12,6 points de pourcentage entre les clients et les non-clients);
- faire reconnaître les titres de compétences et titres professionnels (écart de 10,2 points de pourcentage entre les clients et les non-clients);
- savoir où trouver de l'aide sur les questions relatives à l'établissement (écart de 9,2 points de pourcentage entre les clients et les non-clients);
- trouver des possibilités de formation liée à l'emploi ou y accéder (écart de 9,1 points de pourcentage entre les clients et les non-clients)[39].

[37] Il n'y avait toutefois pas de différence significative du point de vue statistique entre les clients des services avant l'arrivée et les non-clients en général lorsqu'il s'agit d'avoir des attentes réalistes au sujet de la vie au Canada et de recevoir des renseignements exacts avant l'arrivée, ce qui laisse croire que le programme a une incidence limitée sur ces aspects de la connaissance de la vie au Canada.

[38] Cette différence entre les clients et les non-clients était statistiquement significative avant et après la prise en compte des caractéristiques sociodémographiques.

[39] Il y avait peu de différences significatives du point de vue statistique entre les sexes chez les clients des services avant l'arrivée en ce qui concerne les difficultés éprouvées au cours des trois premiers mois au Canada.

Tableau 7 : Difficultés éprouvées par les non-réfugiés au cours des trois premiers mois au Canada

Difficultés	Client - Très difficile/ difficile	Client - Un peu difficile/ Pas du tout difficile	Non-client - Très difficile/ difficile	Non client - Assez difficile/ Pas du tout difficile
Obtenir un emploi qui corresponde à vos aptitudes et compétences acquises	64,0%	36,0%	65,1%	34,9%
Chercher un emploi	49,9%	50,1%	48,8%	51,2%
Faire reconnaître vos titres de compétences professionnels et vos compétences acquises	44,6%	55,4%	54,8%	45,2%
Obtenir un emploi (qu'il corresponde ou non à vos aptitudes et compétences acquises)	39,4%	60,6%	40,6%	59,4%
Trouver/saisir des possibilités de formation liée à l'emploi	33,9%	66,1%	43,0%	57,0%
Obtenir des services de garde	20,9%	79,1%	33,5%	66,5%
Répondre à vos besoins initiaux en matière d'établissement (logement, transport, opérations bancaires, accès aux services sociaux et de santé, etc.)	13,6%	86,4%	14,4%	85,6%
Savoir où obtenir de l'aide pour les questions d'établissement (comment trouver des cours de langue gratuits, etc.)	10,8%	89,2%	20,0%	80,0%

Source : Sondage auprès des nonréfugiés

Parmi les sujets susmentionnés, lorsqu'on tient compte des caractéristiques sociodémographiques (p. ex. âge, sexe, catégorie d'immigration, niveau de scolarité, pays de citoyenneté), il n'y avait pas de différence significative du point de vue statistique entre les clients et les non-clients qui avaient eu recours à des services avant l'arrivée en ce qui concerne le degré de difficulté à répondre à leurs besoins initiaux en établissement et à accéder aux services de garde d'enfants au cours des trois premiers mois suivant l'admission.

Toutefois, en tenant compte de ces mêmes caractéristiques sociodémographiques, il y avait une différence significative du point de vue statistique entre la reconnaissance de leurs titres de compétences et de leurs qualifications professionnelles et la recherche de possibilités de formation liée à l'emploi et l'accès à celles-ci entre les clients qui avaient eu recours à un service avant l'arrivée lié à l'emploi et ceux qui n'avaient pas eu recours à ce type de service. D'un autre côté, il n'y avait pas de différence importante entre les clients qui avaient eu recours à un service avant l'arrivée lié à l'emploi et ceux qui n'avaient pas eu recours à ce type de service en ce qui concerne les difficultés à chercher un emploi, à obtenir un emploi et à trouver un emploi correspondant à leurs compétences et à leurs qualifications au cours des trois premiers mois au Canada. Il faut en conclure que les services avant l'arrivée liés à l'emploi ont une incidence positive sur la préparation à intégrer le marché du travail, mais ont moins d'incidence directe sur le résultat à long terme de la recherche d'emploi.

Étant donné que les services avant l'arrivée destinés aux réfugiés (p. ex. OCE) visent principalement à préparer le voyage au Canada et à offrir une orientation générale et que l'emploi est habituellement considéré comme un résultat à long terme pour ce groupe, le sondage auprès des réfugiés ne comportait pas de questions sur l'expérience des réfugiés à leur arrivée ou sur les difficultés éprouvées après trois mois au Canada.

5.4. Les clients prennent des décisions éclairées en ce qui a trait à la vie au Canada

Constatation : Après avoir reçu des services avant l'arrivée, de nombreux non-réfugiés prennent des mesures pour se préparer à leur établissement au Canada.

Les services avant l'arrivée sont censés apporter aux nouveaux arrivants de l'information et des compétences leur permettant de prendre des décisions éclairées sur la vie au Canada. La grande majorité (80 %) des non-réfugiés ont déclaré avoir fait un changement après avoir eu recours à des services avant l'arrivée.

Plus précisément, les clients non réfugiés qui ont indiqué avoir apporté des changements après avoir reçu des services avant l'arrivée ont déclaré avoir pris les mesures suivantes :

- chercher un emploi au Canada (53 %);
- changer ce qu'ils allaient apporter au Canada (42 %);
- décider de poursuivre leur formation ou leurs études afin de renforcer leurs compétences au lieu de commencer par chercher un emploi dès le départ (37 %);
- essayer d'épargner plus d'argent avant de partir pour le Canada (34 %);
- chercher un logement (33 %);
- entamer le processus de reconnaissance de leurs diplômes au Canada (25 %);
- modifier le type d'emploi qu'ils allaient tenter d'obtenir au Canada (22 %).

Étant donné que les besoins immédiats en établissement des réfugiés à leur arrivée au Canada sont appuyés par des fournisseurs de services du Programme d'aide à la réinstallation financés par IRCC et des répondants du secteur privé, le sondage auprès des réfugiés n'a pas posé de questions aux clients sur la prise de décisions éclairées. Toutefois, pendant l'observation des séances des groupes de discussion formés de réfugiés, les clients ont fait remarquer que la plupart des renseignements qu'ils recevaient par l'intermédiaire du programme OCE étaient nouveaux et qu'ils estimaient que cela les aiderait éventuellement à prendre des décisions éclairées à leur arrivée au Canada.

5.5. Création de voies d'accès aux services d'établissement au Canada et pour y participer

Constatation : Les services avant l'arrivée permettent aux clients de prendre connaissance des services offerts au Canada pour les aider à s'établir au pays et de s'en prévaloir.

Selon l'iEDEC, la majorité (83 %) des clients non réfugiés ont reçu au moins un service d'EBA avant l'arrivée[40] et de ce nombre, 95 % ont obtenu au moins un service d'aiguillage pour

[40] Bien que la majorité des non-réfugiés qui ont recours aux services d'EBA n'obtiennent qu'un seul service d'EBA (87 %), un faible nombre de clients ont obtenu plusieurs services d'EBA, 11 % en ont obtenu deux et 2 % en ont obtenu trois ou plus.

combler un besoin lié à un programme d'IRCC[41], avec un taux d'aiguillage d'environ 90 % ou plus pour chaque type de besoin relevé.

La plupart des non-réfugiés interrogés (88 %) ont indiqué que les services avant l'arrivée les ont aidés à savoir comment entrer en contact avec les organismes qui offrent de l'aide à l'établissement au Canada. De plus, un plus grand nombre de clients non réfugiés (87 %) que de non-clients (65 %) ont déclaré savoir où trouver de l'aide à l'établissement et un moins grand nombre de clients non réfugiés (11 %) ont également déclaré eu de la difficulté au cours des trois premiers mois au Canada à savoir où obtenir de l'aide pour les questions d'établissement par rapport aux non-clients (20 %).

Parmi les clients non réfugiés interrogés qui ont indiqué avoir reçu un service d'aiguillage, la plupart étaient satisfaits de ce service, car 54 % ont déclaré que l'aiguillage/les liens vers des services d'établissement au Canada répondaient entièrement ou en grande partie à leurs besoins, 40 % ont indiqué que leurs besoins avaient été comblés dans une certaine mesure, et 6 % ont indiqué l'aiguillage/les liens ne répondaient pas du tout à leurs besoins.

En ce qui concerne les réfugiés, l'examen du matériel d'OCE et l'observation d'une séance d'OCE ont confirmé que les RPG reçoivent de l'information sur les fournisseurs de services du Programme d'aide à la réinstallation d'IRCC et que les RPSP reçoivent de l'information sur les droits et les obligations de leurs répondants et qu'ils sont également admissibles à des services d'établissement financés par IRCC.

Constatation : Les clients des services avant l'arrivée ont utilisé les services d'établissement offerts au Canada financés par IRCC dans une proportion plus grande que les non-clients.

Plus de la moitié (60 %) des clients des services avant l'arrivée qui ont été admis au Canada entre avril 2015 et août 2017 ont eu recours à au moins un service d'établissement national financé par IRCC, comparativement à 40 % des non-clients admis au Canada au cours de la même période. Les réfugiés (clients des services avant l'arrivée et non-clients) ont utilisé davantage les services d'établissement offerts au Canada que les non-réfugiés (clients des services avant l'arrivée et non-clients) entre avril 2015 et août 2017 :

- Un peu plus de la moitié (51 %) des clients non réfugiés admis au Canada ont eu recours aux services d'établissement financés par IRCC, comparativement à 36 % des non-clients admis au Canada au cours de la même période;
- De même, un plus grand nombre de clients réfugiés (79 %) ont eu recours aux services d'établissement financés par IRCC, comparativement aux non-clients (75 %).

Parmi les clients des services avant l'arrivée qui ont eu recours à des services d'établissement au Canada, la plupart ont reçu des services d'EBA (75 %), d'information et d'orientation (88 %) et d'évaluation des compétences linguistiques (54 %) et environ le quart ont également obtenu des services axés sur la formation linguistique, sur les connexions communautaires et sur l'emploi.

[41] Voici des exemples de besoins liés à un programme d'IRCC : mieux connaître la vie au Canada, accroître les réseaux sociaux et professionnels, améliorer les compétences linguistiques.

Constatation : Malgré le taux élevé d'aiguillage et de recours aux services d'établissement nationaux chez les clients des services avant l'arrivée, les fournisseurs de services ont établi des partenariats avec un nombre limité de fournisseurs de services au Canada.

Compte tenu du taux élevé d'aiguillage des clients des services avant l'arrivée, les entrevues et l'examen de la documentation ont révélé que la plupart des fournisseurs de services avant l'arrivée ont établi de solides partenariats et collaborent étroitement avec les fournisseurs de services au Canada. Environ le quart (24 %) des fournisseurs de services avant l'arrivée offrent également des services d'établissement au Canada, ce qui facilite l'aiguillage et la continuité des services. De plus, de nombreux fournisseurs, en particulier les fournisseurs de services généralistes, ont intégré l'aiguillage à leur modèle de prestation, ce qui leur permet d'aiguiller tous leurs clients vers des fournisseurs de services au Canada.

Malgré les taux élevés d'aiguillage, quelques difficultés ont été relevées. Étant donné que les fournisseurs de services avant l'arrivée forment eux-mêmes des partenariats, ils ne travaillent pas en partenariat avec un large éventail de fournisseurs de services d'établissement financés par IRCC, mais comptent plutôt sur leurs partenaires établis au Canada pour assurer l'aiguillage vers les services une fois que le client est au Canada. Dans certains cas, on a observé que les nouveaux arrivants étaient d'abord aiguillés vers des organismes situés à l'extérieur de la ville de destination prévue, ce qui n'est peut-être pas le moyen le plus efficace de mettre les nouveaux arrivants en contact avec le vaste réseau de fournisseurs de services d'établissement nationaux d'IRCC.

Certaines personnes interrogées ont également mentionné les services avant l'arrivée comme une occasion pour les nouveaux arrivants francophones de s'intégrer à un « parcours francophone » et d'établir des liens avec les collectivités francophones, tandis que pour certains organismes francophones, il s'agit d'une occasion d'adopter une approche « pour et par » les francophones. Toutefois, un nombre limité de fournisseurs de services avant l'arrivée s'associent aux fournisseurs de services francophones canadiens.

5.6. Les clients participent au marché du travail canadien

Constatation : Dans l'ensemble, la même proportion de clients des services avant l'arrivée et de non-clients a indiqué occuper un emploi, mais une proportion légèrement plus élevée de clients des services avant l'arrivée ont déclaré occuper un emploi à temps plein et occuper un emploi correspondant à leur niveau de scolarité et à leur expérience de travail.

Bien que les services avant l'arrivée ne soient pas censés procurer un emploi aux nouveaux arrivants, ils devraient faciliter l'accès à l'emploi et accélérer le processus de recherche d'emploi et de reconnaissance des titres de compétences étrangers, ce qui mènera éventuellement à un emploi. Par conséquent, le sondage a servi à comparer l'incidence de l'emploi chez les non-réfugiés et les réfugiés qui avaient eu recours aux services avant l'arrivée et ceux qui n'y avaient pas eu recours[42].

[42] Le travail a été défini comme un emploi rémunéré, y compris le travail autonome, et les répondants l'ont déclaré eux-mêmes.

Non-réfugiés

Dans l'ensemble, les clients non réfugiés ont déclaré travailler dans une proportion plus élevée que celle des non-clients.

- Clients : 65 % travaillaient, 18 % étaient au chômage et à la recherche d'un emploi, et 17 % étaient incapables de travailler ou ne cherchaient pas d'emploi[43].
- Non-clients : 50 % travaillaient, 7 % étaient au chômage et à la recherche d'un emploi, et 36 % étaient incapables de travailler ou ne cherchaient pas d'emploi.

Cependant, chez les non-réfugiés, parmi ceux qui participaient au marché du travail canadien (qui occupaient ou cherchaient un emploi), une part égale des clients et des non-clients travaillaient au moment du sondage (78 %)[44]. Parmi ceux qui ont indiqué travailler :

- 75 % des clients travaillaient à temps plein, par rapport à 66 % des non-clients;
- 20 % des clients et des non-clients travaillaient à temps partiel;
- les clients étaient des travailleurs autonomes dans une proportion plus faible (6 %), par rapport aux non-clients (14 %).

Un peu plus de clients non réfugiés des services avant l'arrivée qui ont indiqué travailler au moment du sondage estimaient que leur emploi actuel était lié, du moins dans une certaine mesure, à leurs études (65 %) ou à leur expérience (75 %), par rapport aux non-clients, dont 60 % ont indiqué que leur emploi était lié à leurs études et 71 % à leur expérience.

Bien que le type d'emploi que l'on peut obtenir dépende de nombreux facteurs, les résultats indiquent que même après avoir pris en compte les caractéristiques sociodémographiques, les non-réfugiés qui ont obtenu des services avant l'arrivée, en particulier des services liés à l'emploi, sont plus susceptibles d'occuper un emploi correspondant à leurs études ou à leur expérience.

Réfugiés

Bien que l'emploi ne soit pas un point d'intérêt important du programme OCE, à des fins de comparaison, les réfugiés ont été interrogés au sujet de leur emploi dans le cadre du sondage.

Dans l'ensemble, les clients réfugiés ont déclaré travailler dans une proportion plus élevée que celle des non-clients.

---

[43] Chez les clients des services avant l'arrivée, il y avait des différences importantes entre les catégories d'immigration. Par exemple, un plus grand nombre d'immigrants économiques ont déclaré travailler (67,3 %) par rapport aux immigrants de la catégorie du regroupement familial (55,9 %), et un plus grand nombre d'immigrants de la catégorie du regroupement familial ont déclaré être incapables de travailler ou ne pas chercher d'emploi par rapport aux immigrants économiques (27,6 % contre 14,1 %). Par ailleurs, 19 % des immigrants économiques étaient au chômage et à la recherche d'un emploi, par rapport à 17 % des immigrants de la catégorie du regroupement familial.

[44] En ce qui concerne les participants au marché du travail (qui occupaient ou cherchaient un emploi), il n'y avait pas de différence dans la part des clients non réfugiés et des non-clients qui travaillaient en fonction du temps qu'ils ont passé au Canada (c.-à-d. aucune différence importante entre les clients et les non-clients qui étaient au Canada depuis 3 mois au moment du sondage, pour ceux qui étaient au Canada depuis 6 mois, depuis 12 mois, etc.).

- Clients – 53 % travaillaient, 19 % ne travaillaient pas et étaient à la recherche d'un emploi et 28 % étaient incapables de travailler ou ne cherchaient pas d'emploi.
- Non-clients – 48 % travaillaient, 20 % ne travaillaient pas et étaient à la recherche d'un emploi, et 32 % étaient incapables de travailler ou ne cherchaient pas d'emploi.

Chez les réfugiés, parmi ceux qui participaient au marché du travail (qui occupaient ou cherchaient un emploi), une proportion légèrement plus élevée de clients travaillaient au moment du sondage (73 % des clients contre 71 % des non-clients). Les RPSP clients et non clients participant au marché du travail ont déclaré travailler dans une proportion plus élevée que celle des RPG :

- RPSP – 78 % des clients ont déclaré travailler contre 73 % des non-clients.
- RPG – 61 % des clients ont déclaré travailler contre 62 % des non-clients.

Parmi tous les réfugiés qui travaillaient :

- Clients – 63 % travaillaient à temps plein, 31 % travaillaient à temps partiel et 6 % étaient des travailleurs autonomes.
- Non-clients – 64 % travaillaient à temps plein, 26 % travaillaient à temps partiel et 10 % étaient des travailleurs autonomes.

6. Gestion des programmes

L'évaluation a permis de déterminer la mesure dans laquelle les résultats de la gestion des programmes ont été atteints. Conformément au modèle logique du Programme d'établissement, on s'attend à ce que l'élaboration, la gestion et la gouvernance des programmes appuient l'exécution uniforme et adaptée des programmes, et à ce que les partenaires et les intervenants participent aux stratégies d'établissement et d'intégration pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants. Ces questions ont été examinées dans le cadre d'entrevues auprès d'informateurs clés des programmes et d'intervenants externes. L'évaluation a également pris en compte les données administratives afin d'évaluer la participation au programme, l'atteinte des objectifs et le coût par client.

6.1. Participation aux services avant l'arrivée

Constatation : La proportion de nouveaux arrivants utilisant les services avant l'arrivée a augmenté depuis la première année de l'expansion, mais représente encore une proportion relativement faible de tous les nouveaux arrivants admissibles admis entre avril 2015 et août 2017.

Conformément aux modalités du Programme d'établissement, essentiellement tous les résidents permanents (RP) qui ne sont pas encore devenus citoyens canadiens[45] sont admissibles à des services avant l'arrivée financés par IRCC. Comme les services avant l'arrivée financés par IRCC ne sont pas obligatoires, les nouveaux arrivants n'y ont pas tous recours.

Selon les données d'IRCC, entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017, 30 163 nouveaux arrivants admis[46] ont reçu au moins un service avant l'arrivée, ce qui représente environ 7,3 % de tous les nouveaux arrivants admissibles ayant été admis au cours de cette période (voir le tableau 8)[47]. Toutefois, comme les données sur les clients des services avant l'arrivée n'ont pas été entièrement saisies au cours de l'EF 2015-2016, le taux de participation global est légèrement sous-estimé. Au-delà du premier exercice financier, le taux de participation est demeuré stable à environ 12 % de tous les nouveaux arrivants admissibles.

[45] Demandeurs de résidence permanente approuvés en principe (en attente d'une vérification de sécurité et de l'examen médical aux fins de l'immigration), personnes protégées au sens de l'article 95 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR), et quelques catégories particulières de résidents temporaires, comme les aides familiaux résidants. Bien que le Programme des aides familiaux résidants ait pris fin en 2015, les résidents temporaires au Canada appartenant à cette catégorie sont toujours admissibles aux services avant l'arrivée.

[46] Cette analyse portait sur les clients des services avant l'arrivée qui ont été admis entre avril 2015 et août 2017. Toutefois, cela ne correspond pas exactement aux clients ayant reçu des services à l'étranger pendant cette période, car il y a un décalage entre la réception des services avant l'arrivée et l'admission au Canada, et certains clients peuvent décider de ne pas venir au Canada. Il a été décidé de concentrer l'analyse des données de l'iEDEC et des données administratives sur les nouveaux arrivants, car ceux-ci constituent la population cible du Programme d'établissement.

[47] Au cours de cette période, 31 987 nouveaux arrivants admis au Canada ont utilisé au moins un service avant l'arrivée. Toutefois, cette analyse ne comprenait pas 1 824 nouveaux arrivants qui avaient eu recours à des services avant l'arrivée, mais qui avaient le statut de résident temporaire au Canada au moment de la confirmation de résidence permanente, étaient des personnes protégées au Canada, ou avaient moins de 10 ans.

Tableau 8 : Participation officielle aux services avant l'arrivée selon l'exercice financier d'admission (du 1er avril 2015 au 31 août 2017)

Exercice financier	Personnes ayant reçu un service avant l'arrivée	Admissible mais n'a pas reçu de service avant l'arrivée	Participation
EF 2015-2016	2 165	176 474	1,2%
EF 2016-2017	19 290	143 825	11,8%
EF 2017-2018 (août)	8 708	62 434	12,2%
Total	**30 163**	**382 733**	**7,3%**

Source : SMGC et iEDEC

Comme le montre le tableau 9, le taux de participation aux services varie selon la catégorie d'immigration, car les réfugiés ont eu recours à des services avant l'arrivée dans une plus grande proportion que d'autres catégories d'immigration.

Depuis 2015-2016, IRCC et certains fournisseurs de services avant l'arrivée ont eu de la difficulté à déclarer les clients des services avant l'arrivée dans le système de rapports iEDEC d'IRCC. Dans de nombreux cas, les fournisseurs de services avant l'arrivée ont mentionné qu'ils avaient eu de la difficulté à obtenir les numéros d'identification des clients nécessaires pour valider leurs clients dans le système iEDEC d'IRCC. Par conséquent, le nombre de clients est sous-déclaré pour certains groupes de nouveaux arrivants, en particulier les réfugiés.

En raison de la sous-déclaration connue pour les réfugiés, une estimation du recours a été calculée en analysant les dossiers des clients du programme OCE. En tenant compte de ces clients sous-déclarés, comme le montre le tableau 9, le taux estimatif de participation aux services avant l'arrivée a augmenté, passant de 7,3 % à 11,6 % des nouveaux arrivants entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017 (de 17,3 % à 46,5 % pour les réfugiés).

Tableau 9 : Participation aux services avant l'arrivée fondée sur l'iEDEC et rajustée par catégorie d'immigration (du 1er avril 2015 au 31 août 2017)

Catégorie d'immigration	Ayant reçu un service avant l'arrivée	N'a pas reçu de service avant l'arrivée	Total de nouveaux arrivants admissibles	Taux de participation officiel	Taux de participation ajusté*
RPG	4 626	20 428	25 054	18,5%	53,0%
RPSP	4 977	26 415	31 392	15,9%	44,7%
RDBV	834	2 923	3 757	22,2%	18,0%
Réfugiés réinstallés	**10 437**	**49 766**	**60 203**	**17,3%**	**46,5%**
TQF	7 522	83 451	90 973	8,3%	8,3%
CEC	254	13 186	13 440	1,9%	1,9%
PCP	6 299	46 886	53 185	11,8%	11,8%
Métiers spécialisés	66	2 277	2 343	2,8%	2,8%
Autres immigrants économiques	3 093	38 896	41 989	7,4%	7,4%
Immigrants économiques	**17 234**	**184 696**	**201 930**	**8,5%**	**8,5%**
Famille parrainée	**2 490**	**144 396**	**146 886**	**1,7%**	**1,7%**
Toutes les autres catégories	**2**	**3 875**	**3 877**	**< 1,0 %**	**< 1,0 %**
Toutes les catégories	**30 163**	**382 733**	**412 896**	**7,30%**	**11,60%**

Source : iEDEC, * - Statistiques sur les clients de l'OCE utilisées pour les réfugiés

Étant donné qu'une grande cohorte de réfugiés syriens n'ont pas reçu d'OCE dans le cadre de l'initiative de réinstallation des réfugiés syriens (du 4 novembre 2015 au 1er mars 2016), la participation des réfugiés a également été calculée de manière à exclure les réfugiés syriens. À l'exclusion des réfugiés syriens, le taux de participation officiel (établi à partir des données de l'iEDEC) et estimé (à l'aide des données relatives à l'OCE) pour les réfugiés était de 23,4 % et de 64,9 %, respectivement.

D'après les données de l'iEDEC, on a constaté peu d'écart dans la participation officielle entre les sexes. Même si le taux de participation officielle des réfugiés était de 17 % chez les hommes et les femmes, il était légèrement plus élevé chez les hommes non réfugiés (6 %) que chez les femmes non réfugiées (5 %).

Le taux de participation officielle des nouveaux arrivants francophones[48] était inférieur à celui des nouveaux arrivants non francophones. Au cours de la période visée par l'évaluation (c.-à-d. les résidents permanents admis au Canada entre avril 2015 et août 2017), 4 % des immigrants francophones admis ont eu recours à au moins un service avant l'arrivée. La participation était encore plus faible chez les non-réfugiés (2,9 %), mais elle était plus élevée chez les réfugiés (20 %).

6.2. Promotion des services avant l'arrivée

Constatation : Aucune stratégie de promotion des services avant l'arrivée auprès des clients potentiels n'a été élaborée au début de l'expansion. Par conséquent, les fournisseurs de services et les missions d'IRCC ont mis au point leurs propres approches en matière de promotion.

L'évaluation précédente des services avant l'arrivée a permis de constater que la promotion des services avant l'arrivée auprès des non-réfugiés avait posé un défi avant l'expansion des services avant l'arrivée en 2015.[49]

Autant les personnes interrogées que les documents ont révélé que la promotion des services avant l'arrivée auprès des non-réfugiés continuait d'être un défi important pour IRCC et les fournisseurs de services au-delà de l'expansion, car il n'y a pas eu de processus uniforme pour informer les clients de la disponibilité de ces services. Par exemple, certaines missions ont envoyé des lettres et des brochures à l'étape de l'accusé de réception de la demande, d'autres à l'étape des instructions médicales ou de la confirmation de résidence permanente, tandis que certaines de ces lettres désignent directement les fournisseurs de services avant l'arrivée, alors que d'autres ne le font pas. Les personnes interrogées qui pouvaient parler de changements survenus avant et après l'expansion des services ont mentionné qu'avant l'expansion, certaines missions d'IRCC ont joué un rôle actif en aidant les fournisseurs de services avant l'arrivée à recruter des clients (p. ex. en envoyant des messages mensuels et des rappels aux clients éventuels, en participant aux efforts de promotion des fournisseurs de services), mais depuis l'expansion, compte tenu du nombre supplémentaire de fournisseurs de services avant l'arrivée, les missions ont été moins en mesure de réaliser ces activités.

[48] Les nouveaux arrivants francophones désignent ceux dont la langue maternelle est le français ou qui ont déclaré le français seulement au titre de la connaissance des langues officielles.

[49] Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, *Évaluation des initiatives d'orientation à l'étranger*, 2012.

Au cours des entrevues menées auprès des fournisseurs de services, bon nombre d'entre eux ont exprimé leur étonnement et leur perplexité à la suite de l'expansion des fournisseurs de services en 2015 lorsqu'ils ont appris qu'IRCC n'avait pas élaboré de processus normalisé pour informer les clients éventuels des services avant l'arrivée au début de l'expansion. Par conséquent, de nombreux fournisseurs de services ont élaboré leurs propres stratégies de promotion et de sensibilisation après le lancement des projets (p. ex. la promotion des services au moyen des médias sociaux, des médias imprimés ou de la radio, la création de partenariats avec des consultants en immigration). De plus, de nombreux fournisseurs de services ont obtenu différents niveaux de soutien et de mobilisation des missions d'IRCC. Malgré les efforts déployés par les fournisseurs de services pour promouvoir les services avant l'arrivée, la plupart des personnes interrogées au sein d'IRCC et des fournisseurs de services ont indiqué que le fait de demander aux fournisseurs de services d'assumer la direction de la promotion n'est pas optimal, car ils ont moins de crédibilité que les messages officiels d'IRCC et, contrairement à IRCC, ils n'ont pas accès aux coordonnées des nouveaux arrivants qui pourraient servir à recruter des participants.

Étant donné que les réfugiés sont informés du programme Orientation canadienne à l'étranger dans le cadre du processus de réservation des voyages géré par l'OIM, la promotion était moins difficile que celle effectuée auprès des non-réfugiés. Toutefois, les répondants au sondage auprès des réfugiés et les participants aux groupes de discussion ont mentionné qu'à part l'OCE, ils n'étaient pas au courant des autres services avant l'arrivée auxquels ils pouvaient avoir recours, ce qui laisse entendre qu'il est possible d'améliorer la promotion auprès des réfugiés.

Constatation : Les efforts de promotion ont été largement inefficaces puisque la majorité des nouveaux arrivants ne sont pas au courant de l'existence des services avant l'arrivée.

Les sondages auprès des nouveaux arrivants ont révélé que 71 % des nouveaux arrivants admissibles interrogés n'étaient pas au courant de l'existence des services avant l'arrivée.

- Parmi les non-réfugiés qui n'avaient pas eu recours aux services d'établissement avant l'arrivée, 79 % ont déclaré qu'ils n'étaient pas au courant de leur existence et 83 % ont indiqué qu'ils auraient tenté d'avoir recours à ces services s'ils avaient été au courant de leur existence.
- Parmi les réfugiés qui n'avaient pas eu recours aux services d'établissement avant l'arrivée, 64 % ont déclaré qu'ils n'étaient pas au courant de leur existence et 90 % ont indiqué qu'ils auraient tenté d'avoir recours à ces services s'ils avaient été au courant de leur existence.

Constatation : Bien qu'IRCC ait récemment pris des mesures pour normaliser sa promotion des services avant l'arrivée dans le cadre du processus de demande d'immigration, de nombreux nouveaux arrivants sont demeurés confus en ce qui a trait aux services offerts. En outre, IRCC informe les nouveaux arrivants des services avant l'arrivée à la fin du processus d'immigration, ce qui ne leur donne pas suffisamment de temps pour avoir recours à ces services.

IRCC a pris des mesures pour améliorer la promotion, mais seulement à partir de 2016, et des données probantes indiquent que la promotion continue d'être un défi constant.

En mars 2016, une page Web énumérant les fournisseurs de services avant l'arrivée et les services disponibles a été lancée. En juin 2016, le Ministère a également entrepris des travaux pour informer les clients des services offerts avant leur arrivée au Canada afin d'accroître le nombre de nouveaux arrivants qui ont recours aux services avant l'arrivée. Plus précisément, le Ministère a commencé à informer certains demandeurs de la résidence permanente au début de leur processus de demande de leur admissibilité éventuelle aux services avant l'arrivée[50].

En mars 2017, IRCC a mis à jour sa page Web contenant la liste de tous les fournisseurs de services avant l'arrivée et, tout au long de 2017, il a également mené plusieurs campagnes dans les médias sociaux pour promouvoir le site Web des services avant l'arrivée. Une étude de l'analytique du Web a révélé que ces campagnes menées dans les médias sociaux étaient un moyen efficace d'accroître la promotion, car les jours où des messages étaient diffusés dans les médias sociaux étaient généralement suivis d'une augmentation des consultations du site Web des services avant l'arrivée. Malgré le succès apparent des campagnes promotionnelles quant à l'augmentation des consultations du site Web, il n'a pas été possible de déterminer leur impact précis sur l'augmentation de la participation. De plus, les clients des groupes de discussion ont confirmé qu'ils n'étaient toujours pas certains des services auxquels ils devraient avoir recours et de la disponibilité des services avant l'arrivée en général.

En octobre 2017, IRCC a mis en œuvre un processus automatisé pour envoyer une lettre d'invitation à tous les nouveaux arrivants admissibles lorsqu'ils reçoivent une décision positive concernant leur admissibilité dans leur demande d'immigration. Même si les personnes interrogées espéraient que ce processus pourrait aider à mieux faire connaître les services avant l'arrivée, bon nombre d'entre elles ont laissé entendre que ce processus pourrait se produire trop tard, car lorsque les nouveaux arrivants découvrent les services avant l'arrivée, beaucoup d'entre eux n'ont pas assez de temps pour y avoir recours. L'information tirée des entrevues, des documents examinés et des sondages auprès des nouveaux arrivants a révélé que les nouveaux arrivants découvrent les services avant l'arrivée par divers moyens à diverses étapes de leur processus de demande. Pour les non-réfugiés, l'information tirée du sondage indiquait ce qui suit :

- Environ la moitié (53 %) ont pris connaissance des services avant l'arrivée au moyen d'une communication émise par IRCC (soit par courriel, lettre ou brochure fournie par l'ambassade, le consulat ou le haut-commissariat du Canada [31 %], soit par le site Web d'IRCC ou les médias sociaux [22 %]), tandis que 22 % en ont été informés par un ami ou une connaissance et 7 % par un consultant en immigration.
- Plus de la moitié (56 %) ont entendu parler pour la première fois des services avant l'arrivée après avoir été informés qu'ils avaient été acceptés à titre de résidents permanents, tandis que 13 % ont découvert ces services après leur demande, mais avant d'être acceptés à titre de résidents permanents, et 15 % étaient au courant de ces services avant de présenter leur demande de résidence permanente.

Près de la moitié des non-clients non réfugiés (47 %) et 36 % des clients non réfugiés ont déclaré qu'ils auraient aimé connaître les services avant l'arrivée plus tôt au cours de leur processus d'immigration. Les personnes interrogées ont suggéré que le moment idéal pour les

[50] Certaines missions d'IRCC ont commencé à inclure des renseignements sur les services avant l'arrivée dans la lettre d'accusé de réception de la demande.

non-réfugiés d'avoir recours aux services avant l'arrivée serait de deux à trois mois avant leur départ.

En dernier lieu, certaines personnes interrogées ont fait remarquer que les consultants en immigration peuvent empêcher les nouveaux arrivants de se renseigner sur les services avant l'arrivée, car ils hésitent peut-être à informer leurs clients de la disponibilité des services avant l'arrivée offerts gratuitement par le gouvernement du Canada, puisqu'ils peuvent facturer aux nouveaux arrivants des renseignements et des services semblables.

6.3. Atteinte des objectifs

Constatation : En raison des difficultés liées à la promotion et des retards dans le démarrage des projets de services avant l'arrivée, presque tous les fournisseurs de services offrant de tels services ont été incapables d'atteindre leurs objectifs au cours des deux premières années suivant l'expansion des services. Étant donné que les objectifs ont été rajustés à la baisse et que le taux de participation augmente, la majorité des fournisseurs de services sont maintenant en voie d'atteindre les objectifs annuels.

Chaque entente de contribution entre IRCC et les fournisseurs de services avant l'arrivée qui offrent des services directs aux clients précise les objectifs relatifs au nombre de clients servis. Comme l'indique le tableau 10, le nombre prévu de clients servis par les fournisseurs de services directs était variable; un peu moins de la moitié (48 %) des fournisseurs de services devant servir moins de 500 clients par année et le reste, 500 clients ou plus par année.

Tableau 10 : Nombre prévu de clients servis par année, fournisseurs de services avant l'arrivée

Objectif annuel (clients servis)	Nombre et pourcentage de FS*
250 ou moins	7 (28 %)
250 à 500	5 (20 %)
500 à 750	4 (16 %)
750 à 1 000	2 (8 %)
Plus de 1 000	7 (28 %)

Source : SSC

Au cours des EF 2015-2016 et 2016-2017, les fournisseurs de services avant l'arrivée offrant des services directs ont servi 33 324/80 975[51] (41 %) des nouveaux arrivants ciblés pour la réception de tels services. Seulement deux fournisseurs de services (8 %) ont atteint ou dépassé les objectifs au cours des deux premiers exercices financiers depuis l'expansion (2015-2016 et 2016-2017), tandis que :

- 12 fournisseurs de services (48 %) ont servi moins de 25 % de leur objectif initial;
- 8 fournisseurs de services (32 %) ont servi entre 26 et 75 % de leur objectif initial;
- 3 fournisseurs de services (12 %) ont servi plus de 75 %, mais moins de 100 % de leur objectif initial.

[51] Ces chiffres ont été obtenus en additionnant tous les objectifs individuels des fournisseurs de services et les clients servis par fournisseur de services, ce qui ne représente donc pas des clients uniques.

Aucune tendance n'a été observée entre la taille de la cible et le taux de réussite.

En plus des difficultés rencontrées lorsqu'il s'agit de promouvoir les services avant l'arrivée et de les faire connaître aux clients (voir la section 6.2), les fournisseurs de services avant l'arrivée ont fait face à d'autres obstacles dans l'atteinte de leurs objectifs :

- Sauf pour les fournisseurs de services déjà établis, les objectifs initiaux établis reposaient sur peu de repères, voire aucun, et sur de l'information limitée;
- La signature des ententes de contribution pour la majorité des fournisseurs de services avant l'arrivée s'est faite tardivement;
- Les nouveaux fournisseurs de services avant l'arrivée offrant des services en ligne devaient développer leur capacité interne (infrastructure informatique et documents d'information) avant de servir les clients, ce qui a eu une incidence sur le nombre de mois d'exploitation et le nombre de clients servis.

En plus de ne pas atteindre les objectifs, ces défis ont fait en sorte que le nombre annuel de clients servis par 27 fournisseurs de services est demeuré à peu près le même qu'avant l'expansion, alors que seulement trois fournisseurs de services financés par IRCC servaient les clients (de 19 455 clients en 2014-2015 à 19 358 clients en 2016-2017).

Compte tenu des défis posés par les objectifs existants, en 2017, l'objectif annuel global pour les services avant l'arrivée (en personne et en ligne) a été réduit de 7 %, les objectifs annuels individuels des fournisseurs de services étant augmentés, réduits ou maintenus constants[52]. Une analyse des données administratives pour l'exercice financier partiel 2017-2018 indique que 19 fournisseurs de services (82 %) sont en bonne voie d'atteindre leurs objectifs révisés pour 2017-2018. Les quatre fournisseurs de services francophones en particulier ont fait face à des défis constants pour atteindre leurs objectifs.

Parmi les quelques personnes interrogées au sein d'IRCC et chez les fournisseurs de services qui pouvaient formuler des commentaires sur les deux fournisseurs de services indirects financés par IRCC, la plupart ont atteint leurs objectifs (c.-à-d. que les outils et les produits livrables prévus ont été achevés), il n'y avait pas de stratégie pour assurer l'utilisation continue des produits. Par exemple, bien qu'un fournisseur de services indirects ait terminé ses activités prévues pour élaborer un guide à l'intention des personnes formées à l'étranger qui souhaitent travailler dans le secteur de la santé, aucun plan officiel n'a été mis en place pour s'assurer que cet outil serait utilisé au-delà de la durée de l'entente de contribution avec IRCC.

6.4. Gouvernance et gestion

Constatation : Il y a un manque de clarté à IRCC concernant les rôles précis à jouer lorsqu'il s'agit de diriger et d'appuyer la prestation de tous les services avant l'arrivée à l'unisson.

[52] De tous les fournisseurs de services directs (c.-à-d. ceux ayant établi des objectifs quant aux clients servis), 10 fournisseurs de services ont vu leur objectif annuel réduit, 12 fournisseurs de services ont vu leur objectif annuel augmenter, l'objectif annuel d'un fournisseur de services n'a pas changé et le financement de deux fournisseurs de service a cessé.

L'évaluation de 2012 par IRCC des services avant l'arrivée[53] a fait ressortir un manque de coordination et d'orientation stratégique pour gérer les services avant l'arrivée et contenait plusieurs recommandations, notamment qu'IRCC clarifie les rôles et les responsabilités, établisse une structure de gouvernance et mette au point une approche à l'échelle du Ministère pour la promotion des participants admissibles. IRCC a accepté les recommandations et a pris certaines mesures pour y donner suite[54], mais de nombreuses personnes interrogées ont mentionné que les rôles et responsabilités d'IRCC et des fournisseurs de services demeurent flous et ont souligné l'absence d'une approche coordonnée pour gérer tous les services avant l'arrivée à l'unisson. Plus particulièrement, les personnes interrogées ont mentionné ce qui suit :

- Un manque de clarté entre IRCC et les fournisseurs de services quant à savoir qui est responsable de la promotion et comment elle devrait être effectuée;
- Les missions d'IRCC n'étaient pas au courant du rôle à jouer dans le soutien des services avant l'arrivée (certains employés n'étaient pas au courant de l'existence de services avant l'arrivée), ce qui a obligé les fournisseurs de services avant l'arrivée à investir constamment du temps pour établir des relations avec le personnel de mission;
- L'absence d'une fonction centrale pour promouvoir la coordination et les partenariats entre les fournisseurs de services avant l'arrivée, les intervenants nationaux et les provinces et territoires.

En ce qui concerne l'appel de propositions pour les fournisseurs de services avant l'arrivée, les personnes interrogées à IRCC ont souligné plusieurs défis :

- Absence d'un processus d'examen approfondi pour assurer un besoin suffisant de services avant l'arrivée spécialisés[55] (p. ex. travailleurs de la construction en Colombie-Britannique, professionnels formés à l'étranger qui déménagent à Calgary);
- L'absence d'une stratégie globale et d'un processus d'examen pour réduire au minimum les chevauchements entre les divers projets avant l'arrivée (p. ex. examen limité de la façon dont les projets avant l'arrivée se compléteront);
- Les propositions ont été examinées par l'administration centrale, mais les négociations et la gestion de nombreuses ententes ont eu lieu dans les bureaux régionaux d'IRCC, ce qui a posé des défis, car la plupart des compétences en matière de services avant l'arrivée ont été acquises à l'administration centrale.

Au-delà de l'étape de l'appel de propositions, pendant les entrevues, le personnel d'IRCC a mentionné des difficultés survenues au cours des quelques premières années suivant l'expansion en ce qui a trait aux fournisseurs de services qui n'exécutaient pas et ne déclaraient pas les activités avant l'arrivée conformément à leur entente de contribution initiale. Ces personnes ont attribué ces difficultés à l'absence de directives claires à IRCC, qui a créé des

[53] Évaluation des initiatives d'orientation à l'étranger d'IRCC : https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/rapports-statistiques/evaluations/initiatives-orientation-etranger.html

[54] En plus d'élaborer un site Web sur les services avant l'arrivée et de veiller à ce que les services avant l'arrivée soient déclarés dans l'iEDEC, en 2014, IRCC a élaboré une stratégie préalable à l'arrivée qui comprenait des priorités concernant les services avant l'arrivée pour les immigrants économiques et d'autres catégories et les réfugiés, et a orienté l'appel de propositions visant à élargir les services avant l'arrivée en 2015.

[55] Les services spécialisés désignent les services avant l'arrivée destinés à un groupe de clients très précis.

malentendus au sujet des éléments que devaient comporter les services avant l'arrivée. Par conséquent, IRCC a dû travailler en étroite collaboration avec plusieurs fournisseurs de services après l'expansion pour réviser les ententes de contribution, les activités prévues et les objectifs relatifs aux clients servis.

En 2016, un examen de la gestion interne des services avant l'arrivée a révélé plusieurs problèmes de mise en œuvre :

- Retards dans la mise en œuvre des ententes de contribution;
- Absence d'un processus d'aiguillage normalisé;
- Lacunes dans les données, particulièrement en ce qui concerne la saisie des données sur les clients réfugiés dans l'iEDEC.

En réponse à ces problèmes, IRCC a pris un certain nombre de mesures. Le site Web sur les services avant l'arrivée a été révisé et une lettre d'invitation normalisée a été envoyée aux nouveaux arrivants[56]. IRCC a également renouvelé la majorité des ententes de contribution[57] jusqu'en juin 2018 pour permettre aux fournisseurs de services avant l'arrivée d'avoir suffisamment de temps pour fournir les services et surmonter les problèmes de mise en œuvre. IRCC a également publié un certain nombre de bulletins opérationnels et de directives fonctionnelles, et a mis sur pied un groupe de travail interne sur les services avant l'arrivée pour aider à répondre aux nouveaux problèmes de gestion. Bien que les personnes interrogées aient jugé ces mesures utiles, elles ont perçu celles-ci comme étant réactives plutôt que proactives, et bon nombre d'entre elles sont demeurées confuses par rapport aux rôles et aux responsabilités. Presque toutes les personnes interrogées ont suggéré qu'IRCC prenne des mesures pour renforcer la gouvernance des services avant l'arrivée en clarifiant la gouvernance de ces services ainsi que les rôles et responsabilités des différentes parties intervenant dans l'administration et la gestion des services avant l'arrivée.

Constatation : Il y a lieu de renforcer la mesure du rendement et la surveillance des fournisseurs de services avant l'arrivée, de réduire le temps de saisie des données par les fournisseurs de services et de mieux renseigner les fournisseurs de services avant l'arrivée au sujet des tendances en matière d'immigration qui touchent leur clientèle.

Tout en reconnaissant l'existence du système de rapport iEDEC pour les services avant l'arrivée, les informateurs clés d'IRCC ont souligné l'absence d'outils et de paramètres de mesure continue du rendement pour mesurer efficacement l'utilisation des services avant l'arrivée et en rendre compte, dégager les tendances et régler rapidement les problèmes dès qu'ils surviennent. Ces répondants ont également mentionné des préoccupations au sujet de la sous-déclaration, les plus marquées concernant les réfugiés et la possibilité de surdéclaration parmi quelques fournisseurs de services en particulier. Une surveillance limitée, conjuguée à l'absence d'outils normalisés de mesure du rendement propres aux services avant l'arrivée,

[56] Même si, en octobre 2017, IRCC a commencé à envoyer une lettre type pour informer les clients éventuels des services avant l'arrivée lorsqu'ils font l'objet d'une décision favorable en matière d'admissibilité, en février 2018, ce processus n'avait pas été entièrement mis en œuvre.

[57] Sur les 27 fournisseurs de services financés en 2015-2016, deux fournisseurs de services offrant des services directs n'ont pas été renouvelés, tandis que les deux fournisseurs de services offrant des services indirects ont atteint la fin naturelle de leur entente.

rend difficile pour IRCC de connaître le nombre précis de clients servis par les fournisseurs de services avant l'arrivée.

Toutes les missions d'IRCC et un grand nombre d'employés à l'administration centrale estiment que les missions d'IRCC devraient jouer un plus grand rôle pour appuyer l'administration centrale en assurant une surveillance et une supervision limitées des fournisseurs de services avant l'arrivée, citant le modèle des centres de réception des demandes de visa comme une structure idéale (c.-à-d. des lignes directrices claires en matière de surveillance et des rôles et responsabilités définis ainsi que des visites supervisées et non supervisées des fournisseurs).

Bien que la plupart des fournisseurs de services interrogés se soient dits satisfaits des relations de travail et des mécanismes de communication à l'appui de la gestion des ententes de contribution, certains fournisseurs de services avant l'arrivée, en particulier ceux qui offrent des services en personne, ont expliqué qu'ils auraient avantage à disposer de plus amples renseignements sur les tendances et l'analyse du traitement des demandes d'immigration pour mieux planifier les ressources.

6.5. Emplacement des services d'établissement avant l'arrivée offerts en personne

Constatation : Bien que les services avant l'arrivée en personne soient généralement offerts dans les pays sources non anglophones ni francophones où le volume d'immigration est élevé, il n'y avait qu'une stratégie générale en place pour prendre des décisions sur l'endroit où offrir les services avant l'arrivée. En conséquence, les fournisseurs de services disposaient d'une grande latitude pour déterminer où offrir des services en personne et, à plusieurs endroits, les fournisseurs de services avant l'arrivée se livrent donc concurrence pour offrir des services en personne, tandis que certaines régions demeurent non desservies par ces services.

Non-réfugiés

Conformément aux lignes directrices sur le financement initial de l'appel de propositions pour les services avant l'arrivée en 2014, les fournisseurs de services ont été invités à soumettre des propositions de financement afin d'offrir des services avant l'arrivée en personne à des endroits permettant de servir le plus grand nombre d'immigrants possible ainsi que dans quelques pays choisis pour les immigrants francophones.[58]

Des services avant l'arrivée en personne pour les non-réfugiés ont été fournis dans 17 pays, qui représentaient collectivement 64 % des non-réfugiés admis entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017.[59] Les services avant l'arrivée en personne sont offerts dans 11 (55 %) des 20 principaux pays sources, mais également à des endroits où le volume d'immigration est plus

[58] Les 13 pays suivants étaient précisément inclus pour les immigrants économiques : Bangladesh, Chine, Corée du Sud, Égypte, Émirats arabes unis, État-Unis, Inde, Iran, Nigéria, Pakistan, Philippines, Royaume-Uni et Ukraine. Les cinq pays suivants ont été inclus pour les immigrants francophones : Cameroun, France, Haïti, Maroc et République démocratique du Congo.

[59] Cette analyse comprenait tous les résidents permanents admis au Canada, mais ne comprenait pas ceux qui avaient le statut de résident temporaire au Canada au moment de la confirmation de résidence permanente, les personnes protégées au Canada et ceux qui avaient moins de 10 ans.

faible, comme le Liban, la Colombie, le Sri Lanka, la Roumanie, la Moldavie et Taïwan.[60] Dans les 20 principaux pays sources, les services avant l'arrivée ne sont pas offerts dans quatre pays anglophones ou francophones (c.-à-d. les États-Unis, la Jamaïque, le Royaume-Uni, la France) et dans cinq pays non anglophones et non francophones (c.-à-d. l'Iran, le Bangladesh, l'Algérie, le Vietnam et le Maroc).

Entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017, plus d'un fournisseur de services avant l'arrivée offrait des services en personne dans trois pays où le volume d'immigration est élevé : la Chine, l'Inde et les Philippines. Les personnes interrogées ont fait remarquer que même si quelques fournisseurs de services avant l'arrivée qui offrent des services en personne ont formé des partenariats les uns avec les autres, bon nombre d'entre eux se livrent concurrence pour recruter des clients dans les marchés clés. Par exemple, dans certains cas, les fournisseurs de services avant l'arrivée se sont déplacés pour tenir des séances ponctuelles dans différents pays où d'autres fournisseurs de services avant l'arrivée financés par IRCC sont déjà présents. La plupart des personnes interrogées jugeaient défavorable la concurrence entre les fournisseurs de services en personne (et en ligne) et l'attribuaient à l'absence d'une stratégie d'IRCC pour déterminer l'emplacement des services en personne.

Réfugiés

Conformément aux lignes directrices sur le financement initial de l'appel de propositions pour les services avant l'arrivée en 2014, 16 pays étaient inclus dans les emplacements prévus des services aux réfugiés.[61]

Comme l'indique le tableau 11, entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017, les principaux pays sources des réfugiés (c.-à-d. le pays de citoyenneté des réfugiés admis au Canada) sont principalement servis par l'Organisation internationale pour les migrations, à l'exception de la première vague de réfugiés syriens (du 1er novembre 2015 au 31 mars 2016), qui n'ont pas reçu de services avant l'arrivée en raison de difficultés sur le plan logistique.

Même si la plupart des endroits où se trouvent les réfugiés étaient couverts, la participation a été moindre pour certaines nationalités. Parmi les dix principales nationalités de réfugiés, la participation la plus faible chez les réfugiés a été observée chez les citoyens apatrides (3 %), suivis des citoyens de la Syrie (32 %), de la Somalie (50 %), de l'Afghanistan (61 %) et de l'Éthiopie (61 %).

---

[60] À l'exception de quelques pays (c.-à-d. Taïwan, la Roumanie et la Moldavie), la majorité des pays où des services avant l'arrivée en personne sont offerts aux non-réfugiés se trouvent à des endroits où des services avant l'arrivée sont offerts aux réfugiés dans le cadre du programme Orientation canadienne à l'étranger.

[61] Les 16 pays énumérés étaient les suivants : Burundi (camps de réfugiés), Équateur (milieux ruraux et urbains), Égypte (Le Caire), Éthiopie (Addis-Abeba et certains camps de réfugiés), Jordanie (Amman), Liban (Beyrouth et bureau extérieur), Kenya (Nairobi et camps de réfugiés), Népal (Damak), Malaisie (Kuala Lumpur et bureau extérieur), Namibie (camps de réfugiés), Pakistan (Islamabad, Peshawar et à l'occasion, à Karachi), Afrique du Sud (Pretoria et autres milieux urbains), Soudan (Khartoum et Soudan oriental), Tanzanie (camps de réfugiés), Turquie et Ouganda (Kampala et camps). En outre, les lignes directrices sur le financement indiquaient que les services pouvaient également être offerts aux clients d'autres endroits dans le cadre de la prestation itinérante.

Tableau 11 : Dix principaux pays sources de réfugiés, emplacements des services avant l'arrivée en personne et participation estimative, du 1er avril 2015 au 31 août 2017

Rang	Pays de citoyenneté	Nombre	Pourcentage de tous les réfugiés réinstallés*	Pays où l'OCE est offerte	Taux de participation estimatif
1	Syrie	33 802	54,2%	Turquie, Jordanie, Égypte, Ghana, Malaisie, Soudan, Liban	32%
2	Érythrée	6 906	11,1%	Soudan, Éthiopie, Kenya, Égypte, Afrique du Sud, Ghana, Turquie	64%
3	Irak	5 531	8,9%	Turquie, Jordanie, Égypte, Malaisie	83%
4	Afghanistan	3 195	5,1%	Pakistan, Russie, Turquie, Sri Lanka	61%
5	Congo	2 507	4,0%	Kenya, Afrique du Sud, Ghana, Congo	75%
6	République démocratique de Somalie	1 689	2,7%	Kenya, Éthiopie, Égypte, Afrique du Sud, Soudan, Jordanie, Malaisie, Thaïlande, Ghana, Pakistan	50%
7	Éthiopie	1 362	2,2%	Kenya, Soudan, Afrique du Sud, Égypte, Éthiopie, Turquie, Ghana	61%
8	Apatride	962	1,5%	Divers pays	3%
9	Iran	763	1,2%	Turquie, Pakistan	86%
10	Pakistan	692	1,1%	Thaïlande, Sri Lanka, Malaisie, Kenya, Ghana, Pakistan	64%

**comprend tous les réfugiés réinstallés de 10 ans et plus*
Source : SMGC et iEDEC

6.6. Coût par client pour les services avant l'arrivée

Constatation : Entre avril 2015 et août 2017, le coût global par client pour la prestation des services avant l'arrivée s'établissait à 1 910 $, et la majorité des fournisseurs de services dépassaient le coût par client projeté dans leurs ententes de contribution. Plusieurs facteurs, dont d'importantes dépenses de démarrage et de développement pour les nouveaux fournisseurs et une participation plus lente que prévu des clients, ont contribué à une grande variation du coût par client entre les fournisseurs de services.

Constatation : Bien que les coûts par client varient considérablement d'un fournisseur de services à l'autre, aucune tendance particulière n'a été constatée quant aux coûts selon le type de fournisseur de services.

Afin d'évaluer le coût par client pour la prestation des services avant l'arrivée, l'évaluation a examiné le coût par client projeté (dépenses totales prévues[62] / nombre total projeté de clients) dans l'ensemble et par fournisseur de services, ainsi que le coût réel par client servi (dépenses réelles[63] / nombre réel de clients servis). En outre, en raison de la sous-déclaration connue concernant les réfugiés, une estimation du coût par client rajusté a été calculée en analysant les dossiers des clients de l'OCE pour tenir compte des clients réfugiés non saisis dans l'iEDEC.

[62] Les dépenses prévues et les clients projetés sont fondés sur les chiffres révisés (c.-à-d., pas sur les montants initiaux des ententes de contribution).

[63] Les dépenses réelles comprennent toutes les dépenses – y compris les coûts indirects (administration) et, pour bon nombre des nouveaux fournisseurs de services avant l'arrivée, les coûts de démarrage en préparation de la prestation des services.

Tableau 12 : Coût total projeté par rapport au coût réel par client - Fournisseurs de services avant l'arrivée (de 2015-2016 à 2017-2018*)

	Prévisions	Réel (officiel)	Réel (rajusté*)
Coûts	80 393 626 $	61 120 899 $	61 120 899 $
Clients uniques	117 180	31 987	47 707
Coût par client	**686 $**	**1 910 $**	**1 281 $**

Source : iEDEC, SSC et SAP / * Statistiques sur les clients de l'OCE utilisées pour les réfugiés

Comme le montre le tableau 12, le coût moyen global projeté par client pour la prestation des services avant l'arrivée s'établissait à 686 $. Chaque entente de contribution a été négociée séparément, ce qui a donné lieu à un éventail de coûts projetés par client, allant de 219 $ à 7 512 $ par fournisseur de services.

Entre 2015-2016 et 2017-2018,[64] le coût réel global par client admis était de 1 910 $[65]; les coûts réels par client varient considérablement d'un fournisseur à l'autre, les coûts les plus bas et les plus élevés par client étant respectivement de 48 $ et de 27 779 $.

Le Ministère s'attendait à ce que le coût par client varie, car l'offre de services et les méthodes de prestation varient d'un fournisseur de services à l'autre, et certains fournisseurs avaient les infrastructures déjà en place pour intensifier la prestation de services plus rapidement que d'autres. De plus, des facteurs importants (décrits aux sections 6.2 et 6.3) ont influé sur le nombre de clients servis, ce qui a eu une incidence sur le coût réel par client. Parmi ces facteurs, mentionnons les défis liés au manque de connaissance chez les clients potentiels, les retards dans la signature des ententes de contribution pour la plupart des fournisseurs de services et le temps dont certains fournisseurs de services ont besoin pour établir leur capacité de prestation.

Comme le montre le tableau 13, 22 des 25 fournisseurs de services (88 %) ont dépassé leur coût projeté par client, 13 (52 %) d'entre eux dépassant ce coût de plus de 100 %.[66]

Tableau 13 : Coût projeté par client par rapport au coût réel par client - Fournisseurs de services avant l'arrivée (de 2015-2016 à 2017-2018*)

Éventail	Nombre	%
Inférieur au coût projeté par client	3	12%
Supérieur de moins de 25 % par rapport au coût projeté par client	5	20%
Supérieur de 26 % à 100 % par rapport au coût projeté par client	4	16%
Supérieur de plus de 100 % par rapport au coût projeté par client	13	52%
Total	**25**	**100%**

Source : SSC, iEDEC / * Jusqu'au 31 août 2017

[64] Jusqu'au 31 août 2017.

[65] Ce montant a été calculé en divisant le total des dépenses liées aux fournisseurs de services (61 120 899 $) par le nombre total de clients uniques admis au Canada au cours de cette période (31 987). Contrairement à la section 6.1, les clients qui avaient le statut de résident temporaire au Canada au moment de la confirmation de résidence permanente, qui étaient des personnes protégées au Canada ou qui avaient moins de 10 ans n'étaient pas exclus.

[66] Cette analyse est fondée sur le coût réel par client (et non sur le coût rajusté par client).

Tenant compte des clients sous-déclarés non saisis dans iEDEC entre 2015-2016 et 2017-2018, le coût estimatif rajusté par client pour la prestation de services avant l'arrivée s'élevait à 1 281 $.

Aucune tendance claire n'a été associée au coût par client et aux différents types de fournisseurs de services (c.-à-d. les fournisseurs de services en ligne par rapport aux fournisseurs de services en personne, les fournisseurs de services avant l'expansion par rapport aux fournisseurs de services après l'expansion, les fournisseurs de services qui offrent des services d'établissement au Canada par rapport aux fournisseurs de services qui n'offrent pas de services d'établissement au Canada, les fournisseurs de services propres à une profession par rapport aux fournisseurs de services non propres à une profession), car le coût par client variait considérablement entre et parmi ces types de fournisseurs de services. Par exemple, le coût par client pour les fournisseurs de services propres à une profession allait de 592 $ à 9 276 $, et pour les fournisseurs de services non propres à une profession, de 48 $ à 15 831 $.

En février 2017, IRCC a publié des directives fonctionnelles pour établir un coût de référence normalisé par client pour la prolongation des ententes de contribution relatives aux services avant l'arrivée. Ces directives indiquaient qu'un coût type par client pour les services avant l'arrivée ne devrait pas dépasser 2 000 $. Entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017, un peu plus de la moitié des fournisseurs de services avant l'arrivée (13 fournisseurs de services ou 52 %) avaient dépassé ce coût de référence.

6.7 Efficacité des modèles de prestation

Constatation : Bien que certains facteurs de réussite aient été cernés et que certaines différences aient été observées entre les fournisseurs de services, les données probantes n'indiquent pas qu'un modèle de prestation était plus ou moins efficace qu'un autre.

Différents types de fournisseurs de services (c.-à-d. les fournisseurs de services généralistes, les fournisseurs de services propres à une profession, les fournisseurs de services propres à la région, les fournisseurs de services francophones) ainsi que les aspects de la prestation (p. ex. la langue de service, la prestation en ligne par rapport à la prestation en personne) ont été évalués pour déterminer s'il y avait des différences particulières attribuables à chaque modèle ou aspect en ce qui concerne les résultats des clients, les coûts par client et la participation des clients. De plus, l'évaluation a permis de cerner les principaux facteurs de réussite et les défis associés aux différents modèles.

En général, les principaux facteurs de réussite relevés dans le cadre des entrevues et des observations des fournisseurs de services dont le coût par client est le plus bas pour tous les modèles de prestation comprenaient les suivants :

- avoir des antécédents de longue date dans la prestation de services d'établissement ou de services aux nouveaux arrivants ou être bien établi dans son domaine d'expertise;
- avoir établi de solides partenariats avec d'autres fournisseurs de services avant l'arrivée et des organismes ou des employeurs nationaux;
- collaborer étroitement avec des partenaires à l'étranger pour recruter des clients;

- ne pas se consacrer à une clientèle trop précise (p. ex. si certains fournisseurs de services régionaux et certains fournisseurs de services propres à une profession ont réussi à servir un grand nombre de clients, les fournisseurs de services qui visaient à fournir à la fois des services propres à la région et propres à une profession ont connu plus de difficultés).

En ce qui a trait aux modèles de prestation particuliers, une analyse des principaux paramètres (c.-à-d. le coût par client, le nombre de clients servis, la satisfaction de la clientèle) a révélé que les fournisseurs de services généralistes répondaient à ces critères de réussite dans une plus grande proportion que d'autres types de fournisseurs de services (c.-à-d. offrant des services propres à une profession, à la région ou destinés aux francophones).

Tableau 14 : Rendement des fournisseurs de services avant l'arrivée par type de fournisseur de services

Type de FS	Nombre de FS dont la cote est satisfaisante*	%
Généralistes	7	64%
Services propres à une profession	4	44%
Services propres à la région	0	0%
Services francophones	0	0%

** Une cote satisfaisante a été établie, soit un coût annuel par client inférieur à 2 500 $, un taux d'atteinte d'au moins 50 % de l'objectif de clients servis et au moins 70 % des clients indiquant que les services sont utiles.*

Source : SSC, iEDEC

De plus, l'analyse a permis de cerner les facteurs de réussite et les défis suivants pour divers types de fournisseurs de services :

- Fournisseurs de services généralistes – Parmi les fournisseurs de services qui ont réussi dans cette catégorie, tous offraient une certaine forme de services en personne.
- Fournisseurs de services propres à une profession – Parmi les fournisseurs de services qui ont réussi dans cette catégorie, tous offraient des services avant l'arrivée pour une vaste gamme de professions dans des secteurs industriels particuliers (p. ex. la technologie de l'information) et des services adaptés aux clients à l'échelle nationale plutôt qu'à l'échelle régionale.
- Fournisseurs de services propres à une région ou destinés aux francophones – Aucun fournisseur de services ne répondait aux trois critères de réussite dans l'une ou l'autre de ces catégories, ce qui donne à penser qu'il est plus difficile de fournir efficacement des services uniquement à certaines régions ou à de petites populations de nouveaux arrivants, car le nombre de clients potentiels ciblés est inférieur à celui des fournisseurs de services généralistes ou propres à une profession.

Peu de différences ont été constatées entre les modèles de prestation en ce qui concerne la perception des clients quant à l'utilité des services avant l'arrivée et les résultats des sondages auprès des nouveaux arrivants.

Constatation : L'offre de services avant l'arrivée dans les langues locales tend à être plus efficace, car elle favorise une meilleure compréhension chez les clients.

Constatation : Bien que les clients préfèrent généralement les services en personne, tant les clients qui ont reçu des services en personne que ceux qui ont reçu des services en ligne estimaient que les services avant l'arrivée étaient utiles. De nombreux réfugiés aimeraient avoir accès à des services avant l'arrivée en ligne, en plus des services en personne.

Langue de service

Presque tous les clients des services avant l'arrivée (94 %) étaient satisfaits de la langue dans laquelle les services leur avaient été fournis. Durant l'observation des séances, les clients semblaient participer plus activement lorsque les séances étaient offertes dans une langue locale – les participants des groupes de discussion formés de réfugiés et ceux formés de non-réfugiés ont confirmé qu'ils préféraient recevoir des services avant l'arrivée dans leur langue maternelle, car cela leur permettait de mieux comprendre le contenu communiqué.

En outre, une analyse des niveaux de service a révélé que plus de 90 % des services reçus par les clients qui ont indiqué le français comme langue officielle de préférence pour chacun des types de services fournis (EBA, SIO, services liés à l'emploi et connexions communautaires) n'étaient pas offerts en anglais (c.-à-d. que les services étaient offerts en français ou dans une langue non officielle).

En ligne ou en personne

L'évaluation a révélé qu'il y a un besoin à la fois pour les services en ligne[67] et les services en personne, car de nombreuses personnes interrogées ont mentionné que dans bon nombre de pays, la prestation en ligne n'est pas possible ou est très difficile en raison de problèmes technologiques (p. ex. bande passante et connectivité).

- Presque tous les participants aux groupes de discussion et plus de la moitié (54 %) des clients non réfugiés interrogés ont indiqué qu'ils préféraient avoir accès aux services en personne, tandis que 42 % ont indiqué qu'ils préféraient recevoir les services en ligne et 4 % par téléphone.
- La majorité (69 %) des non-réfugiés interrogés qui n'avaient pas eu recours aux services avant l'arrivée ont indiqué que s'ils l'avaient fait, ils auraient préféré les services en ligne.

Chez les non-réfugiés interrogés, une plus grande proportion de clients servis par des fournisseurs de services fournissant des services en personne ont trouvé les services avant l'arrivée utiles ou très utiles, par rapport à ceux qui n'avaient pas reçu de services en personne auprès de tels fournisseurs (88 % contre 80 %).

Bien que les services avant l'arrivée offerts aux réfugiés soient généralement offerts en personne, de nombreux participants aux groupes de discussion composés de réfugiés ainsi que les personnes interrogées ont également indiqué qu'ils auraient aimé recevoir en ligne certains services avant l'arrivée. La plupart (87 %) des réfugiés qui n'avaient pas reçu de services avant l'arrivée ont indiqué qu'ils auraient tenté d'accéder aux services avant l'arrivée en ligne, tandis que 55 % ont dit qu'ils auraient tenté d'y accéder en personne.

[67] Les services en ligne peuvent comprendre une vaste gamme d'activités, notamment des webinaires, des services de counseling individuel et l'accès à l'information par des sites Web ou par courriel.

7. Conclusions et recommandations

Les services avant l'arrivée sont nécessaires et utiles, car ils aident les nouveaux arrivants à se préparer à leur parcours d'établissement avant leur départ pour le Canada.

L'un des principaux résultats attendus des services avant l'arrivée est de fournir des renseignements et des mécanismes de soutien pertinents afin que les nouveaux arrivants puissent prendre des décisions éclairées sur leur nouvelle vie au Canada et amorcer le processus d'établissement avant leur arrivée. À cet égard, tous les groupes de clients ont trouvé que les services avant l'arrivée étaient utiles, et les participants ont ainsi acquis plus de connaissances sur la vie et le marché du travail au Canada que les non-clients. Par exemple, un plus grand nombre de clients des services avant l'arrivée (comparativement aux non-clients) ont indiqué qu'ils disposaient de suffisamment d'information sur la façon de communiquer avec des organismes qui offrent de l'aide à l'établissement au Canada, sur la façon de faire reconnaître leurs titres de compétences ou leurs qualifications professionnelles et pour comprendre la culture et les normes du milieu de travail canadien. De nombreux clients des services avant l'arrivée prennent également des mesures à la suite de ces services; par exemple, ils cherchent un emploi, modifient ce qu'ils apporteront au Canada ou décident poursuivre leur formation ou leurs études pour améliorer leurs compétences. Enfin, les services avant l'arrivée ont aussi été efficaces pour aiguiller les clients vers des services d'établissement au Canada, et ces clients se sont prévalus de services d'établissement financés par IRCC au Canada dans une proportion plus grande que les non-utilisateurs des services avant l'arrivée.

Bien que les clients trouvent les services avant l'arrivée utiles, la majorité des nouveaux arrivants ne sont pas au courant de leur existence et la participation demeure faible chez les immigrants non réfugiés. La promotion inefficace de ces services, conjuguée à l'absence d'une stratégie exhaustive pour orienter l'expansion des services avant l'arrivée et au manque de clarté à IRCC entourant les rôles et responsabilités liés à l'exécution du programme, a fait en sorte que le Ministère a raté une occasion d'avoir une incidence positive sur un plus grand nombre de nouveaux arrivants et que les coûts par client sont plus élevés que prévu.

Considérations pour le prochain appel de propositions

La sélection de la combinaison appropriée (c.-à-d. le nombre et le type) de fournisseurs de services dans le cadre des appels de propositions à venir fait partie intégrante de l'assurance que les services avant l'arrivée dans leur ensemble sont efficaces pour atteindre les résultats escomptés. Bien que le Ministère ait énoncé les critères relatifs aux services avant l'arrivée admissibles et aux groupes de clients en 2015, il n'a pas appliqué de stratégie officielle pour gérer les services avant l'arrivée en fonction de la demande du marché et assurer la complémentarité entre les différents fournisseurs de services. Par ailleurs, à la suite de l'expansion des fournisseurs de services en 2015, de nombreux fournisseurs ont eu de la difficulté à mettre en œuvre les services et à atteindre les objectifs.

Le Ministère peut tirer parti des pratiques exemplaires et des leçons retenues depuis l'expansion. Plus précisément, l'évaluation a permis de cerner les considérations suivantes relatives au prochain appel de propositions pour les services avant l'arrivée :

- Réduire au minimum le chevauchement entre les divers projets avant l'arrivée (c.-à-d. le nombre de fournisseurs de services qui cherchent à offrir le même type de services aux mêmes clients);
- Assurer un juste équilibre entre les services en ligne et les services en personne;
- Offrir un financement pour des fournisseurs de services « spécialisés » seulement lorsqu'il y a une demande suffisante;
- Définir les critères d'évaluation pour tenir compte des principaux facteurs de réussite (c.-à-d. fournisseurs de services ayant de l'expérience et une expertise, partenariats solides et collaboration avec les intervenants);
- Fournir des services avant l'arrivée dans les langues locales, dans la mesure du possible;
- Mieux faire connaître les services en ligne offerts aux réfugiés et en accroître la prestation, y compris l'information axée sur l'emploi, et brosser un tableau plus réaliste des défis qui se posent couramment au Canada;
- Accorder suffisamment de temps aux fournisseurs de services pour mettre en œuvre de nouvelles ententes et acquérir la capacité, les outils et le matériel requis pour servir les clients;
- Mettre en place un processus de réception centralisé pour évaluer les besoins des clients, puis orienter les clients vers des services avant l'arrivée adaptés en fonction de leurs besoins particuliers;
- Favoriser un processus d'aiguillage élargi pour joindre un large éventail de fournisseurs de services nationaux;
- S'assurer que les projets de services indirects ont un plan pour être viables et pertinents au-delà du financement d'une entente de contribution.

Outre ces considérations, l'évaluation propose cinq recommandations visant à améliorer la gestion et la prestation des services avant l'arrivée.

Recommandations

IRCC finance un large éventail de fournisseurs de services avant l'arrivée qui diffèrent sur les plans de la taille, des groupes de clients ciblés et des approches de prestation. Bien qu'il soit nécessaire d'offrir une combinaison de différents services (p. ex. information généraliste, information propre à l'emploi ou à la profession), la démarche d'expansion des services ne s'est pas accompagnée d'une stratégie ou d'un cadre clairement défini, y compris une définition de la façon dont les divers services devaient être fournis, pour se compléter et s'harmoniser avec les services d'établissement offerts au Canada. L'élaboration d'un cadre assorti d'une vision et de définitions claires des services avant l'arrivée contribuera à assurer une approche structurée et simplifiée de la prestation des services avant l'arrivée afin de répondre aux besoins des clients.

Recommandation 1 : IRCC devrait élaborer un cadre de programme exhaustif et des lignes directrices pour les services avant l'arrivée qui offrent une orientation stratégique claire pour l'exécution du programme. Ce cadre devrait :

- Définir la vision des services avant l'arrivée d'IRCC, y compris les objectifs et les résultats attendus;
- Examiner la combinaison appropriée des divers modèles et approches de prestation;
- Envisager la mise en correspondance des offres de services et des approches de prestation avec les profils et les besoins différents des divers types de clients;
- Inclure une stratégie pour déterminer les emplacements optimaux pour la prestation des services en personne et en établir l'ordre de priorité;
- Tenir compte du coût des services et de l'optimisation des ressources.

Malgré les efforts déployés pour accroître la disponibilité des services avant l'arrivée en augmentant le nombre de fournisseurs de services en 2015, l'absence d'une stratégie de promotion efficace de la part d'IRCC a eu pour effet de restreindre la portée et l'impact des services avant l'arrivée. Non seulement une majorité de nouveaux arrivants ignorait l'existence des services avant l'arrivée, mais les fournisseurs de services devaient recruter des participants et assurer la liaison avec les missions d'IRCC. Cela a eu une incidence sur les ressources disponibles pour fournir les services, et la participation globale est demeurée faible et les coûts par client sont demeurés plus élevés que ce qui avait été prévu au départ. Bien que des améliorations aient été apportées en 2017 pour rehausser le site Web d'IRCC sur les services avant l'arrivée et qu'elles aient été lancées à l'automne, une lettre normalisée invitant les participants à accéder aux services avant l'arrivée au moment où ils reçoivent une décision favorable quant à leur admissibilité dans le cadre de leur demande d'immigration, de nombreux nouveaux arrivants ne sont pas au courant des divers services qui s'offrent à eux ou éprouvent de la confusion à cet égard.

Par ailleurs, même lorsque les non-réfugiés sont au courant de l'existence des services avant l'arrivée, le moment où ils en prennent connaissance ne leur donne souvent pas assez de temps pour y avoir recours. Par conséquent, il est possible d'informer ou d'inscrire activement les clients potentiels à des services avant l'arrivée plus tôt.

Recommandation 2 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie de promotion des services avant l'arrivée afin de mieux les faire connaître et d'en accroître le recours dans une large mesure. Cette stratégie devrait :

- Décrire les principales activités et les lignes directrices nécessaires pour accroître la participation au programme et mieux le faire connaître;
- Préciser les rôles et les responsabilités d'IRCC (y compris les missions à l'étranger) et des fournisseurs de services en ce qui concerne la promotion;
- Examiner les possibilités d'informer les clients potentiels plus tôt dans le processus pour s'assurer qu'ils disposent de suffisamment de temps pour accéder aux services.

L'expansion rapide des partenaires et des intervenants, conjuguée à un manque de clarté quant aux rôles et aux responsabilités, a rendu difficile l'adoption d'une approche cohérente de la gestion des services avant l'arrivée. Par exemple, la responsabilité de la promotion manquait de clarté et de coordination : certains fournisseurs de services avant l'arrivée ont activement fait la promotion de leurs services, tandis que d'autres s'attendaient à ce que le Ministère dirige les démarches à cet égard. En outre, comme les missions d'IRCC n'ont joué aucun rôle officiel dans les services avant l'arrivée depuis l'expansion des services, il n'y a pas eu d'approche cohérente et uniforme pour promouvoir les services avant l'arrivée et traiter avec les fournisseurs de services en personne. Il y aurait lieu de mettre davantage à contribution les

missions d'IRCC, car elles sont bien placées en raison de leur proximité avec les nouveaux arrivants et les fournisseurs de services en personne.

La clarification des rôles et des responsabilités au Ministère au moyen d'une gouvernance plus officielle renforcerait la coordination des services avant l'arrivée.

Recommandation 3 : IRCC devrait clarifier et renforcer sa gouvernance pour diriger et coordonner les services avant l'arrivée par les moyens suivants :

- Établir des rôles et des responsabilités clairs chez les intervenants internes d'IRCC, y compris à l'échelle de l'administration centrale (AC), des bureaux régionaux et du Réseau international (RI);
- Préciser le rôle des missions dans la prestation et la surveillance des services avant l'arrivée en personne et celui des fournisseurs de services.

Il appartient généralement aux fournisseurs de services avant l'arrivée de déterminer la combinaison de services appropriée et d'établir des partenariats avec d'autres fournisseurs de services avant l'arrivée et des fournisseurs de services d'établissement nationaux. Bien qu'un grand nombre d'entre eux aient établi eux-mêmes des partenariats et des réseaux d'aiguillage entre services, IRCC pourrait jouer un rôle de leadership plus important pour s'assurer que les fournisseurs de services avant l'arrivée sont connectés les uns aux autres et au réseau national d'établissement d'IRCC, ce qui assurerait un accès plus homogène et une prestation plus efficace pour les clients des services avant l'arrivée.

Recommandation 4 : IRCC devrait établir un mécanisme pour promouvoir la collaboration, l'aiguillage entre services et l'échange de pratiques exemplaires entre les fournisseurs de services avant l'arrivée et les fournisseurs de services d'établissement avant l'arrivée et au pays.

L'absence d'outils normalisés de mesure du rendement et les difficultés liées à la collecte de données nuisent à la capacité du Ministère de rendre compte de façon efficace et approfondie des résultats des services avant l'arrivée, de dégager les tendances et de régler rapidement les problèmes dès qu'ils se présentent. Par exemple, il existe des problèmes connus de sous-déclaration, le plus marqué chez les clients réfugiés, mais qui ont aussi une incidence sur d'autres clients des services avant l'arrivée. Une approche renforcée de mesure du rendement et de rapports sur les résultats pour les services avant l'arrivée permettra au Ministère de mieux recueillir et utiliser l'information sur le rendement, de surveiller et de communiquer régulièrement les résultats du programmes et d'en éclairer les changements et les orientations.

Recommandation 5 : IRCC devrait renforcer la mesure du rendement et la production de rapports sur les services avant l'arrivée par les moyens suivants :

- Élaborer des indicateurs clés et des stratégies sur les données à l'appui de la collecte d'information sur le rendement;
- Envisager d'élaborer un profil d'information sur le rendement ciblé pour les services avant l'arrivée qui concorde avec les profils d'information sur le rendement du Programme d'établissement et du Programme de réinstallation d'IRCC.

Annexe A : Liste détaillée de l'emplacement des services avant l'arrivée offerts en personne (de 2015-2016 à 2017-2018)

	Point de service permanent	Point de service temporaire	Réfugiés	Non-réfugiés
Amérique du Nord et du Sud				
Mexique	X			X
Haïti		X		X
Colombie	X		X	X
Équateur	X		X	
Europe				
Ukraine	X			X
Moldavie		X		X
Roumanie		X		X
Russie	X		X	X
Afrique				
Nigéria	X		X	X
Éthiopie	X		X	
Égypte	X		X	X
Soudan	X		X	
Burundi		X	X	
Sénégal		X	X	
Togo		X	X	
Kenya		X	X	
Ouganda		X	X	
Libéria		X	X	
Gambie		X	X	
Ghana	X		X	
Afrique du Sud	X		X	
Asie				
Philippines	X			X
Inde	X			X
Pakistan	X		X	X
Sri Lanka	X		X	X
Chine	X			X
Corée du Sud	X			X
Taïwan	X			X
Thaïlande	X		X	
Malaisie	X		X	
Irak		X	X	
Syrie		X	X	
Liban	X		X	X
Turquie	X		X	
Jordanie	X		X	

Source : Rapports des fournisseurs de services préalables à l'arrivée

Annexe B : Profils détaillés

Tableau B1 : Profil des clients des services avant l'arrivée et des non-clients admis au Canada entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017

Caractéristique	Clients non réfugiés (n = 19 726)	Clients non réfugiés (n = 332 967)	Clients réfugiés (n = 10 437)	Réfugiés non clients (n = 49 766)
Services avant l'arrivée reçus				
Évaluation des besoins et aiguillage	83,00%		2,00%	
Information et orientation	97,00%		100,00%	
Services liés à l'emploi	30,00%		0,30%	
Liens avec la collectivité	12,00%		0,10%	
Recours aux FS avant l'arrivée				
1 FS	78,00%		99,90%	
Plus de 1 FS	22,00%		0,10%	
Types de services avant l'arrivée reçus				
Premier	14,00%		98,00%	
Deuxième	58,00%		2,00%	
Troisième	22,00%		0,00%	
Quatrième	7,00%		0,10%	
Sexe				
Hommes	54,00%	46,90%	52,00%	48,00%
Femmes	46,00%	53,10%	48,00%	52,00%
Non précisé		0,00%		0,00%
Âge à l'admission				
10 à 17 ans	7,00%	13,60%	17,00%	23,00%
18 à 24 ans	7,00%	9,80%	17,00%	14,00%
25 à 44 ans	76,00%	55,80%	48,00%	45,70%
45 à 64 ans	10,00%	13,80%	15,00%	14,20%
65 ans ou plus	1,00%	7,00%	3,00%	3,10%
Catégorie d'immigration				
Économique	87,00%	55,50%		
Famille parrainée	13,00%	43,40%		
RPG			44.30 %	41.00 %
RPSP			47.70 %	53.10 %
RDBV			8.00 %	5.90 %
Toutes les autres catégories d'immigration		11,60%		
Situation de famille				
Demandeur principal	54,80%	57,30%	53,70%	48,70%
Époux et personnes à charge	45,20%	42,70%	46,30%	51,30%
Connaissance autodéclarée des langues officielles				
Anglais seulement	87,00%	68,20%	28,00%	37,30%
Français seulement	4,00%	8,00%	3,00%	2,90%
Français et anglais	2,00%	4,20%	0,20%	0,90%
Ni le français ni l'anglais	6,00%	18,60%	63,00%	54,50%
Non précisé	1,00%	1,00%	6,00%	4,50%

Caractéristique	Clients non réfugiés (n = 19 726)	Clients non réfugiés (n = 332 967)	Clients réfugiés (n = 10 437)	Réfugiés non clients (n = 49 766)
Niveau d'études				
Aucune	1,00%	5,90%	6,00%	7,40%
Secondaires ou moins	12,00%	28,20%	69,00%	65,90%
Certificat d'une école de métier/formation d'apprenti/certificat ou diplôme non universitaire/certain niveau d'études universitaires	15,00%	17,50%	10,00%	10,00%
Baccalauréat/certain niveau d'études supérieures/ aucun diplôme	37,00%	27,40%	8,00%	10,20%
Maîtrise, doctorat	16,00%	13,50%	1,00%	1,10%
Non précisé	20,00%	7,50%	5,00%	6,50%
Province de destination prévue				
Premier	Ont. : 32 %	Ont. : 38 %	Ont. : 44 %	Ont. : 40 %
Deuxième	Alb. : 14 %	Qc : 20 %	Qc : 15 %	Qc : 22 %
Troisième	Qc : 13 %	Alb. : 15 %	Alb. : 12 %	Alb. : 14 %
Quatrième	Man. : 12 %	C.-B. : 13 %	Man. : 10 %	C.-B. : 8 %
Cinquième	Sask. : 11 %	Man. : 6 %	C.-B. : 10 %	Man. : 7 %
Pays de citoyenneté				
Premier	Philippines : 42 %	Inde : 19 %	Syrie : 40 %	Syrie : 59 %
Deuxième	Inde : 15 %	Philippines : 18 %	Irak : 14 %	Érythrée : 10 %
Troisième	Chine : 15 %	Chine : 10 %	Érythrée : 14 %	Irak : 8 %
Quatrième	Nigéria : 5 %	Pakistan : 5 %	Afghanistan : 9 %	Afghanistan : 4 %
Cinquième	Pakistan : 3 %	Iran : 4 %	Congo : 4 %	Congo : 4 %
Langue				
Premier	Tagalog : 34 %	Tagalog : 14 %	Arabe : 48 %	Arabe : 62 %
Deuxième	Chinois : 16 %	Chinois : 11 %	Tigrinya : 10 %	Tigrinya : 8 %
Troisième	Hindi : 5 %	Punjabi : 9 %	Dari : 8 %	Arménien : 4 %
Quatrième	Urdu : 3 %	Anglais : 9 %	Kurde : 4 %	Dari : 3 %
Cinquième	Russe : 3 %	Urdu : 4 %	Français : 3 %	Somalien : 3 %
Moment du recours aux services				
Après l'admission	8,00%		1,00%	
Semaine de l'admission	8,00%		43,00%	
1 à 4 semaines avant l'admission	31,00%		37,00%	
5 à 12 semaines avant l'admission	30,00%		9,00%	
13 semaines et plus avant l'admission	23,00%		10,00%	

Source : iEDEC

Tableau B2 : Profil des clients des services d'établissement nationaux financés par IRCC, admis au Canada entre le 1er avril 2015 et le 31 août 2017

Caractéristique	Non-réfugiés (n = 130 318)	Réfugiés (n = 45 324)
Sexe		
Hommes	45,20%	52,10%
Femmes	54,80%	47,90%
Non précisé		
Âge à l'admission		
10 à 17 ans	14,20%	21,20%
18 à 24 ans	10,50%	14,40%
25 à 44 ans	59,50%	48,90%
45 à 64 ans	12,30%	13,30%
65 ans ou plus	3,50%	2,20%
Catégorie d'immigration		
Économique	64,20%	
Famille parrainée	35,30%	
RPG		46.80 %
RPSP		45,70%
RDBV		7.50 %
Toutes les autres catégories d'immigration	0,50%	
Situation de famille		
Demandeur principal	52,60%	49,60%
Époux et personnes à charge	47,40%	50,40%
Connaissance autodéclarée des langues officielles		
Anglais seulement	76,70%	33,90%
Français seulement	2,20%	1,30%
Français et anglais	2,10%	0,50%
Ni le français ni l'anglais	18,40%	59,40%
Non précisé	0,70%	4,80%
Niveau d'études		
Aucune	4,90%	7,40%
Secondaires ou moins	27,40%	68,40%
Certificat d'une école de métier/formation d'apprenti/certificat ou diplôme non universitaire/certain niveau d'études universitaires	16,20%	9,10%
Baccalauréat/certain niveau d'études supérieures/aucun diplôme	29,50%	7,60%
Maîtrise, doctorat	14,80%	0,90%
Non précisé	7,20%	6,70%
Province de destination prévue		
Premier	Ont. : 43,0 %	Ont. : 48,9 %
Deuxième	Alb. : 16,2 %	Alb. : 16,5 %
Troisième	C.-B. : 13,0 %	C.-B. : 10,2 %
Quatrième	Man. : 9,4 %	Man. : 9,9 %
Cinquième	Sask. : 6,7 %	Sask. : 4,4 %
Pays de citoyenneté		
Premier	Philippines : 20,7 %	Syrie : 54,5 %
Deuxième	Inde : 20,5 %	Érythrée : 12,8 %
Troisième	Chine : 12,5 %	Irak : 10,1 %
Quatrième	Iran : 5,4 %	Afghanistan : 4,0 %
Cinquième	Pakistan : 5,3 %	Congo : 3,2 %

Source : iEDEC

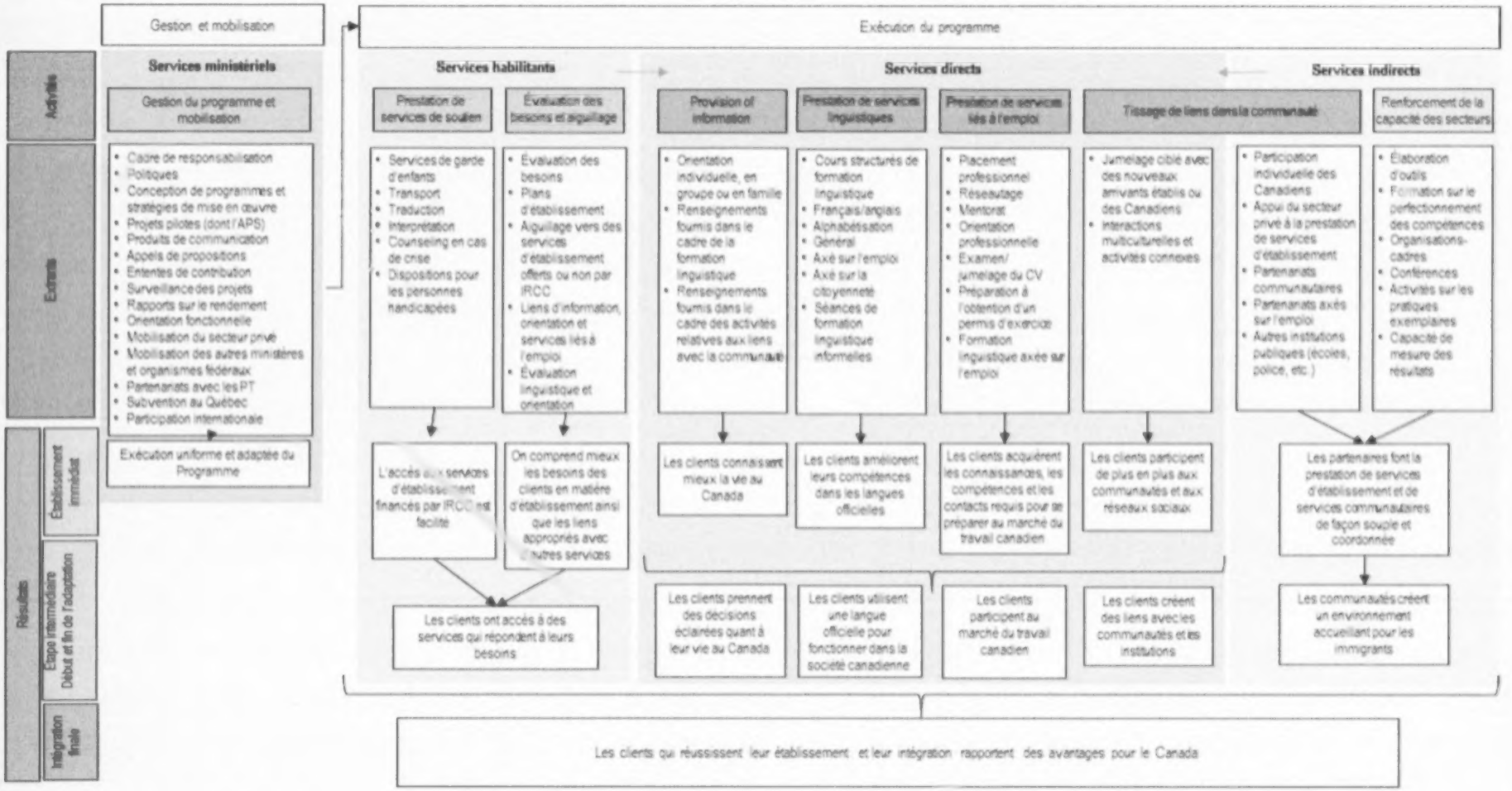
Annexe C : Liste détaillée des fournisseurs de services avant l'arrivée (de 2015-2016 à 2017-2018)

N°	FS	Objectif annuel	Services propres à la destination	Catégories	Orientation particulière	En personne	Prestation itinérante	Services généraux d'établissement	Emploi	Évaluation des besoins et aiguillage	Mentorat/ jumelage	Anglais	Français	Échelle locale
1	Services aux collectivités d'Abbotsford	251 à 500	Échelle nationale	Non-réfugiés	Tous, y compris les jeunes	X		X		X	X	X		X
2	Accessible Counselling and Community Employment Services	501 à 750	Échelle nationale	Économique	Technologies de l'information (TI), finances, génie, ventes, marketing, chaîne d'approvisionnement, ressources humaines				X	X	X	X		
3	British Columbia Construction Association	0 à 250	C.-B.	Économique	Construction				X	X		X	X	X
4	Calgary Region Immigrant Employment Council	0 à 250	Alberta	Économique					X		X	X		
5	Forum canadien sur l'apprentissage	0 à 250	Échelle nationale	Économique	30 métiers spécialisés				X			X		
6	CARE Centre for Internationally Educated Nurses	0 à 250	Échelle nationale	Économique	Personnel infirmier				X		X	X		
7	Collèges et Instituts Canada	> 1 000	Échelle nationale	Non-réfugiés		X	X	X	X	X		X	X	X
8	Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse	0 à 250	Canada atlantique	Non-réfugiés	Francophones			X	X	X	X		X	
9	Fédération des francophones de la Colombie-Britannique	251 à 500	C.-B.	Tous	Francophones + réfugiés + jeunes			X	X	X	X	X	X	
10	Conseil des RH du secteur de la transformation des aliments	251 à 500	Échelle nationale	Économique	Alimentation				X	X	X	X		
11	Immigrant Centre Manitoba Inc.	751 à 1 000	Manitoba	Économique				X	X			X		
12	Immigrant Employment Council of BC	0 à 250	Échelle nationale	Économique	Métiers spécialisés				X		X	X		

N°	FS	Objectif annuel	Services propres à la destination	Catégories	Orientation particulière	En personne	Prestation itinérante	Services généraux d'établissement	Emploi	Évaluation des besoins et aiguillage	Mentorat/ jumelage	Anglais	Français	Échelle locale
13	Association des services pour immigrants de la Nouvelle-Écosse	> 1 000	Échelle nationale	Non-réfugiés				X	X	X		X		
14	Conseil des technologies de l'information et des communications (CTIC)	0 à 250	Échelle nationale	Non-réfugiés	TI	X			X		X	X	X	
15	Organisation internationale pour les migrations	> 1 000	Échelle nationale	Tous	Tous, y compris les réfugiés et les jeunes	X	X	X	X*	X*		X	X	X
16	Jewish Vocational Service of Metropolitan Toronto	> 1 000	Échelle nationale	Économique					X	X	X	X	X	
17	La Cité collégiale	251 à 500	Échelle nationale	Non-réfugiés	Francophones				X	X	X		X	
18	Multicultural Helping House Society	501 à 750	Échelle nationale	Non-réfugiés	Philippins	X		X	X	X		X		X
19	Ottawa Chinese Community Services Centre	751 à 1 000	Échelle nationale	Non-réfugiés		X		X	X	X	X	X	X	X
20	Quality Continuous Improvement Centre for Community Education and Training	501 à 750	Échelle nationale	Non-réfugiés					X	X		X		
21	RDÉE Canada	251 à 500	Échelle nationale	Non-réfugiés	Francophones				X				X	
22	S.U.C.C.E.S.S.	> 1 000	Échelle nationale	Non-réfugiés		X	X	X	X	X	X	X	X	X
23	Université du Manitoba	> 1 000	Manitoba	Non-réfugiés		X		X	X	X	X	X		X
24	YMYWCA d'Ottawa	501 à 750	Ontario	Économique	Métiers spécialisés				X	X	X	X	X	
25	YMCA du Grand Toronto	501 à 750	Échelle nationale	Non-réfugiés	Tous + jeunes			X	X	X	X	X	X	X
					Total	**8**	**3**	**12**	**24**	**18**	**16**	**22**	**13**	**9**

Source : SSC / * seulement pour les réfugiés

Annexe D : Modèle logique du Programme d'établissement d'IRCC



Annexe E : Liste des questions d'évaluation

Pertinence

1. Est-il toujours nécessaire de fournir des services d'établissement avant l'arrivée aux personnes qui vont s'établir au Canada?

Conception et mise en œuvre

2. Dans quelle mesure les outils et mécanismes actuels sont-ils efficaces pour joindre les participants potentiels et promouvoir les services d'établissement avant l'arrivée?

3. Dans quelle mesure les structures de gouvernance d'IRCC relatives aux services d'établissement avant l'arrivée sont-elles efficaces? Sont-elles appropriées?

4. Les services d'établissement avant l'arrivée sont-ils offerts en personne aux endroits appropriés?

5. Dans quelle mesure les renseignements fournis par les services d'établissement avant l'arrivée correspondent-ils aux besoins de certaines sous-populations ou de certains groupes de nouveaux arrivants?

Rendement

6. Dans quelle mesure les renseignements fournis par les services d'établissement avant l'arrivée sont-ils appropriés, opportuns et utiles aux clients?

7. Dans quelle mesure les clients des services d'établissement avant l'arrivée obtiennent-ils les résultats attendus en matière d'établissement et d'intégration? Dans quelle mesure les services d'établissement avant l'arrivée ont-ils contribué à l'atteinte de ces résultats?

8. Dans quelle mesure les services d'établissement avant l'arrivée soutiennent-ils les partenariats et les liens avec les services d'établissement et d'autres services à l'appui de l'établissement et de l'intégration des nouveaux arrivants, à l'étranger comme au Canada?

9. Dans quelle mesure les divers modèles de prestation (c.-à-d. en personne ou en ligne) sont-ils efficaces pour offrir des services d'établissement avant l'arrivée aux nouveaux arrivants?

Annexe F : Tableaux de fréquence des principaux sondages

Tableau F1 : Non-réfugiés - Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

En vous remémorant votre expérience à votre arrivée au Canada. (Tout à fait d'accord ou d'accord - %)	Non-client	%	Client	%
J'ai bénéficié du soutien d'un mentor ou de dispositions de jumelage avec une personne au Canada (famille non comprise)	(n=1,635)	35,6%	(n=1,660)	58,4%
J'étais bien préparé(e) pour chercher un emploi au Canada	(n=1,829)	64,8%	(n=1,914)	74,8%
Je savais où trouver de l'aide pour m'installer au Canada	(n=2,078)	64,5%	(n=1,957)	86,8%
Mes attentes à l'égard de la vie au Canada étaient réalistes	(n=2,239)	86,3%	(n=2,002)	87,4%
Je savais ce que je devais faire pour m'établir au Canada	(n=2,191)	84,6%	(n=2,001)	91,8%
L'information que j'ai obtenue sur le Canada avant mon arrivée était exacte	(n=2,192)	86,5%	(n=1,990)	89,8%
Il est important pour les nouveaux arrivants de bénéficier d'une orientation avant leur départ pour le Canada	(n=2,151)	91,6%	(n=1,953)	98,1%

Tableau F2 : Non-réfugiés - Veuillez indiquer si vous aviez ou non suffisamment d'information sur les sujets suivants avant de venir au Canada :

Oui – J'avais suffisamment d'information à ce sujet avant de venir au Canada. (Tout à fait d'accord ou d'accord - %)	Non-client	%	Client	%
savoir comment obtenir un emploi qui corresponde à mes compétences et à mon expérience (p. ex., indiquer mes compétences, trouver des moyens d'acquérir une expérience canadienne)	(n=1,696)	35,9%	(1 859)	49,6%
comprendre le processus pour obtenir un emploi (p. ex., stratégies de recherche d'emploi, rédaction de CV, participation à des entrevues)	(n=1,689)	45,6%	(n=1,891)	59,7%
savoir comment faire reconnaître mes titres de compétences professionnels et mes compétences acquises	(n=1,681)	38,0%	(n=1,854)	51,6%
comprendre les possibilités/perspectives d'emploi au Canada (p. ex., types d'emplois disponibles, industries, employeurs)	(n=1,587)	42,8%	(n=1,767)	62,9%
comprendre la culture et les normes du milieu de travail canadien (p. ex., droits et responsabilités des travailleurs, comportements dans le milieu du travail)	(n=1,753)	42,5%	(n=1,917)	57,7%
comprendre les possibilités/perspectives d'emploi au Canada (p. ex., types d'emplois disponibles, industries, employeurs)	(n=1,753)	44,0%	(n=1,895)	56,4%
comprendre mes droits, libertés et responsabilités	(n=2,189)	65,1%	(1 980)	71,5%
savoir comment communiquer avec les organismes qui offrent des services d'établissement au Canada	(n=1,962)	42,9%	(n=1,957)	69,9%
répondre à mes besoins initiaux en matière d'établissement (logement, transport, opérations bancaires, accès aux services communautaires et de santé, etc.)	(n=2,038)	69,8%	(n=1,959)	77,1%
préparer le voyage au Canada (p. ex. bons documents, vêtements)	(2 159)	85,2%	(n=1,977)	88,5%

Tableau F3 : Clients réfugiés - Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :

Les séances d'information m'ont aidé(e) à...(D'accord ou tout à fait d'accord – %)	%
trouver un emploi	75,1%
faire reconnaître mes compétences ou ma formation au Canada	68,6%
m'adapter à la vie au Canada et à la culture canadienne	91,7%
comprendre mes droits, libertés et responsabilités	90,1%
comprendre le fonctionnement du système de soins de santé au Canada	84,9%
comprendre le système scolaire canadien	81,5%
utiliser les systèmes de transport dans ma collectivité (p. ex. taxi, autobus, train, permis de conduire)	82,6%
comprendre la façon d'utiliser l'argent et le système bancaire canadien	77,1%
avoir des attentes réalistes au sujet de ma vie au Canada	85,2%
me préparer aux difficultés que je pourrais éprouver à mon arrivée au Canada	85,2%
connaître les ressources existantes disponibles pour m'aider à me réinstaller au Canada	82,5%
savoir comment communiquer avec les organismes qui offrent des services d'établissement au Canada	75,7%
comprendre comment trouver un logement permanent	80,7%
comprendre ce que je devais faire durant mes premières semaines au Canada	89,4%
préparer le voyage au Canada (p. ex. bons documents, vêtements)	94,1%

Tableau F4 : Non-réfugiés - Durant vos trois premiers mois au Canada...

Dans quelle mesure chacune des choses suivantes a-t-elle été difficile? (D'accord ou tout à fait d'accord – %)	Non-client	%	Client	%
Obtenir des services de garde	(n=875)	66,5%	(n=1,070)	79,1%
Obtenir un emploi qui corresponde à vos aptitudes et compétences acquises	(n=1,604)	34,9%	(n=1,767)	36,0%
Obtenir un emploi (qu'il corresponde ou non à vos aptitudes et compétences acquises)	(n=1,575)	59,4%	(n=1,725)	60,6%
Chercher un emploi	(n=1,596)	51,2%	(n=1,760)	50,1%
Faire reconnaître vos titres de compétences professionnels et vos compétences acquises	(n=1,488)	45,2%	(n=1,580)	55,4%
Trouver/vous prévaloir des possibilités de formation liée à l'emploi	(n=1,510)	57,0%	(n=1,687)	66,1%
Savoir où obtenir de l'aide pour les questions d'établissement (comment trouver des cours de langue gratuits, etc.)	(n=1,752)	80,0%	(n=1,807)	89,2%
Répondre à vos besoins initiaux en matière d'établissement (logement, transport, opérations bancaires, accès aux services sociaux et de santé, etc.)	(n=2,014)	85,6%	(n=1,913)	86,4%